MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. ATRASO NO VÔO.

SEM REALOCAÇÃO PRÓXIMO VÔO. DEMORA EMBARQUE.

FÉRIAS

Rénan Kfuri Lopes

Exmo. Sr. Juiz de Direito do ... Juizado Especial Cível da Comarca de ...

(nome, qualificação e CPF) e (nome, qualificação e CPF), residentes e domiciliados em ..., por seu advogado *in fine* assinado, *ut* instrumento de procuração anexo (doc. n. ...), vem perante esse Juízo, propor a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de ..., pessoa jurídica de direito privado, (qualificação e CNPJ), com endereço comercial ... e de ..., pessoa jurídica de direito privado, (qualificação e CNPJ), com endereço comercial ..., pelos motivos de fato e de direito adiante aduzidos:

I. DOS FATOS

1. Os Autores adquiriram passagens aéreas junto a agência de viagens Ré ..., para realizarem o trajeto de ida e volta ..., com conexão em ..., a ser operada pela cia aérea Ré ..., da seguinte forma: (doc. n. ...) – (doc. n. ...)

2. Todavia, conforme será melhor detalhado abaixo e por culpa exclusiva das Requeridas, os Autores sofreram com o atraso de absurdas e inaceitáveis ... HORAS em seu voo, ficando à mercê da própria sorte no saguão do aeroporto durante horas, sentindo fome e cansaço físico, tendo todos os danos exponencialmente aumentados por estarem com seu filho pequeno. Ademais, chegaram ao aeroporto de ... bem depois do planejado, com enorme desgaste físico e medo de perderem seu planejamento de meses para a viagem.

3. Um verdadeiro absurdo e um pesadelo para os Autores, que sofreram um misto de indignação, sentimento de impotência, estresse, angústia e preocupação, além de todo o esgotamento  mental diante da desorganização da Ré, conforme será exposto abaixo.

4. Pois bem.

5. Conforme salientado alhures, os Autores adquiriram as passagens aéreas com o intuito de aproveitar uma viagem de férias em família, para a qual se programaram por meses. Para tal, contavam com a prestação dos serviços pelas Requeridas conforme o adquirido, todavia, isso não aconteceu.

6. Para cumprir os protocolos de embarque no voo, os Autores se dirigiram ao aeroporto de ... com a devida antecedência, chegando 02 (duas) horas antes do embarque, e se encaminharam ao guichê da companhia Ré para realizar o check-in, onde aguardaram horas de pé na fila.

7. Após muito tempo aguardando, os Autores foram absurdamente informados que seu voo sofreria um ATRASO, em decorrência de necessidade de manutenção na aeronave.

8. Ora Exa., a realização de uma manutenção e problemas técnicos na aeronave estão relacionados ao risco da atividade. Logo, é obrigação da companhia aérea responsável pelo voo se precaver para garantir que tais problemas não afetem o planejamento dos passageiros, conforme ocorreu.

9. Diante dessa grave situação a qual ficaram impostos, os Autores sentiram-se desesperados, preocupados e angustiados, principalmente por estarem com seu filho pequeno, conforme percebido no itinerário original, e por se tratar de uma viagem muito sonhada e esperada por todos, pela qual se planejaram por meses.

10. Sem qualquer esclarecimento sobre como proceder e sendo deixados à própria sorte no saguão do aeroporto, aguardando por horas de forma precária e desconfortável nas cadeiras com seu filho pequeno estando inquieto e choroso, sentindo cansaço físico e fome, os Autores se viram obrigados a implorar por realocação, pois não aguentavam mais aquela situação humilhante.

11. Mostrando-se totalmente incapaz de prestar o devido auxílio a seus consumidores, a companhia aérea Ré negou inúmeros pedidos de realocação em voos próximos, mesmo havendo disponibilidade em voos próprios e de outras companhias, descumprindo previsões da Resolução 400/16 da ANAC.

12. Desesperados com a situação, os Autores entraram em contato com a agência Ré, sendo sempre transferidos para setores que em nada se prestavam a auxiliar, QUANDO ERAM ATENDIDOS, causando enorme sentimento de frustração e quebra de expectativas. A agência Ré somente se esquivou de sua responsabilidade, de forma vergonhosa informando que nada poderia ser feito para ajuda-los.

13. Após muito tempo, desgaste e insistência, os Autores foram simplesmente informados de que teriam como única opção embarcarem em um voo que partiria somente horas depois, atrasando demasiadamente sua viagem, correndo risco de perderem sua conexão para ..., tendo as Rés ignorado seu planejamento de meses, um total descaso! (doc. n. ...).

14. Nessas circunstancias, os Autores chegaram no aeroporto horas depois do planejado inicialmente, com enorme sentimento de frustração ocasionados pela desídia das Rés no atraso de seu voo. Sentiram medo, preocupação, angústia, se alimentaram de forma precária, tendo todos os danos exponencialmente aumentados por estar com uma criança pequena, por culpa exclusiva das Rés.

15. Tal situação demonstra a falta de respeito empregada pelas Rés em situações como esta, uma vez que poderia ter sido facilmente evitada por meio da prestação de tratamento adequado aos moldes do serviço contratado. Ante todo o exposto de se sentirem prejudicados e lesados, não restou alternativa aos Autores senão o ajuizamento da presente Ação Indenizatória.

II. DO DIREITO

II.1. PRELIMINAR – A APLICAÇÃO DA LEI 14.034 DE 2020

16. Em 18/03/2020, foi publicada a Medida Provisória 925/2020, a fim de adotar medidas emergenciais para aviação civil brasileira em razão da covid-19. Á época, a medida provisória apresentava as seguintes disposições:

“*Art. 1º  Esta Medida Provisória dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19.*

*Art. 2º  Nos contratos de concessão de aeroportos firmados pelo Governo federal, as contribuições fixas e as variáveis com vencimento no ano de 2020 poderão ser pagas até o dia 18 de dezembro de 2020.*

*Art. 3º  O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.*

*§ 1º  Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.*

*§ 2º  O disposto neste artigo aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.*

*Art. 4º  Esta Medida Provisória entra em vigor na da data de sua publicação*.”

17. Percebe-se que tal a medida visava salvaguardar, temporariamente, as empresas aéreas nos casos em que o consumidor pretendesse exercer o seu direito de cancelamento ou de remarcação do voo. Sabe-se, contudo, que no processo legislativo brasileiro, as medidas provisórias possuem força imediata, podendo ter seu conteúdo alterado a fim de conversão em lei, sendo exatamente o que ocorreu com a MP 925/2020.

18. Em 05 de agosto de 2020, a MP 925/2020 foi convertida na Lei 14.034/2020 que, além de incorporar os dispositivos supracitados, trouxe também novas disposições legislativas que carecem da devida análise hermenêutica.

19. Dentre as inovações da Lei 14.034/2020, tem-se a caracterização do estado de pandemia enquanto caso fortuito ou coisa maior, como alteração do artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. Vejamos:

“*§3º Constitui caso fortuito ou força maior, para fins do inciso II do § 1º deste artigo, a ocorrência de 1 (um) ou mais dos seguintes eventos, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis:*

*IV - Decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo que dela decorram, com vistas a impedir ou a restringir o transporte aéreo ou as atividades aeroportuárias*.”

20. Partindo do exposto, faz-se importante ressaltar que, no direito privado, o caso fortuito e a força maior constituem causas extintivas da responsabilidade civil, contudo, tais institutos não podem ser caracterizados de forma generalizada, sendo imprescindível uma análise casuística.

21. Tal problemática é devidamente exposta pelo advogado e professor Jorge Cesar Ferreira da Silva:

 “*Acontecimentos não podem ser classificados de forma teórica e genérica como "força maior" para, a partir da pandemia do coronavírus e seus efeitos, todos os contratos a ele relativos serem extintos ou revistos. Antes de tudo, é necessário verificar cada contrato individualmente e o que ocorreu em cada relação contratual.*”

22. Ademais, vale ressaltar que o próprio texto legislativo assevera que o caso fortuito ou a força maior serão caracterizados nos contratos relativos à aviação civil brasileira quando: “*decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo que dela decorram, com vistas a impedir ou a restringir o transporte aéreo ou as atividades aeroportuárias.*”

23. Frisa-se, então, que não basta a decretação da pandemia ou a publicação de atos de Governo dela decorrentes, sendo imprescindível que tal decretação tenha por intuito impedir ou restringir as atividades aeroportuárias. A ausência da limitação dessas atividades, por sua vez, é nítida, haja vista que não haveriam demandas decorrentes de transtornos aéreos caso seu exercício estivesse sendo restrito ou impedido em razão da pandemia.

24. Em seguida, a mesmo dispositivo legal, ainda, ressalta que, mesmo diante de caso fortuito ou coisa maior, o contratado (companhia aérea) não será desobrigado do seu dever de assistência material e de apresentar as devidas alternativas de solução do problema:

“*§ 4º A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as alternativas de reembolso do valor pago pela passagem e por eventuais serviços acessórios ao contrato de transporte, de reacomodação ou de reexecução do serviço por outra modalidade de transporte, inclusive nas hipóteses de atraso e de interrupção do voo por período superior a 4 (quatro) horas de que tratam os arts. 230 e 231 desta Lei*.”

25. Fica, então, evidente que, a luz da legislação brasileira no que tange a aviação civil, não há que se falar em isenção dos dever de assistência material e de oferecimento de alternativas de reembolso e reacomodação. Mesmo diante da flexibilização de normas oriundas da Lei nº 14.034/2020 em razão da pandemia, os direitos do consumidor devem ser observados pelos prestadores de serviço de transporte aéreo. Tamanha é a importância desta observância que tal disposição não foi apenas matéria de modificação do Código Brasileiro de Aeronáutica, como também foi contemplada no texto da própria Lei nº 14.034/2020:

“*Art. 3º  O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente.*

*§ 2º  Se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado*.”

27. Diante disso, é possível visualizar que o estado de pandemia não torna impossível o tratamento responsável e diligente para com os consumidores de contratos de transporte. Ressalta-se, também, que sendo a boa-fé objetiva uma regra de conduta incidentes em todos os contratos, a superveniência de uma pandemia não justifica a não observância de seus deveres anexos, sendo estes o dever de informação, de cooperação e de proteção.

28. Do mesmo modo, frisa-se a impossibilidade de alegação de caso fortuito ou força maior de maneira generalizada, sendo importante a verificação de todos os elementos componentes do caso concreto.

III. DA  RESPONSABILIDADE  CIVIL  OBJETIVA  DA  EMPRESA  RÉ  -  DA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR

29. O artigo 25, do Código de Defesa do Consumidor cuidou de delinear expressamente a RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA dos prestadores de serviços quando, por força de DEFEITOS em sua execução, provocam danos ao consumidor, situação em que claramente se enquadram as empresas Rés. Confira-se:

“*Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.*

*§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.*

*§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação*.”

30. Desnecessária demonstração de culpa, pois sua apuração dar-se-á através de ação regressiva, vez que o princípio do risco da atividade juntamente com a solidariedade implica na responsabilidade indivisível, art. 88 CDC.

31. Já o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor cuidou de delinear expressamente a RESPONSABILIDADE OBJETIVA do prestador de serviços quando, por força de DEFEITOS em sua execução, provoca danos ao consumidor, situação em que claramente se enquadram as empresas Rés. Confira-se:

“*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido*.”

32. Dessa mesma forma esclarece a lição do doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao asseverar que *“no sistema codificado, tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço como a oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenizar atribuída ao fornecedor”.*

33. Portanto, ainda que não houvesse culpa (o que não é o caso), o inconteste, decisivo e grave defeito na prestação do serviço por parte das Requeridas ensejaria, por si só, a reparação de danos aos Requerentes na esfera moral.

IV. DA PERDA DO TEMPO ÚTIL E DO *CALLCENTER* INEFICIENTE

34. Buscando manter sua função basilar de dar fim aos litígios de forma correta e coerente, o Judiciário está constantemente se atualizando, tendo em vista que as relações pessoais se tornam cada vez mais complexas.

36. Neste contexto de nova realidade, somada à multiplicidade de serviços oferecidos e prestados, bem como o alcance da informação à grande maioria das pessoas, verifica-se que o tempo se tornou cada vez mais escasso, e, portanto, mais importante.

37. Nas últimas décadas, as atividades realizadas por cada pessoa multiplicaram-se, em que pese o dia continue a ter “*apenas*” 24 horas. Nesse sentido, o tempo é cada vez mais valioso, em especial pela sua irrecuperabilidade.

38. Assim, o tempo se tornou um bem jurídico a ser tutelado pelo Estado, de modo que seu desperdício infundado por culpa de outrem é passível de indenização. Consta dizer que a perda de tempo, ainda que não cause um prejuízo material, constitui um bem irrecuperável, dado que poderia estar sendo aproveitado para qualquer outra atividade mais relevante, como o convívio familiar, lazer, trabalho etc.

39. Deste modo, o tempo, por sua escassez, tornou-se um bem precioso, adquirindo um valor que extrapola a dimensão econômica.

40. Assim, a perda do tempo dos Autores em razão da falha no serviço prestado pelas Rés, configura fortuito interno, inerente ao risco da sua atividade, devendo as mesmas indenizá-los. Esse, inclusive já é o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, senão vejamos:

“*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA. LINHAS TELEFÔNICAS NÃO SOLICITADAS PELO AUTOR. DIVERSAS TENTATIVAS ADMINISTRATIVAS DE SOLUCIONAR O PROBLEMA. DANO MORAL. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. APELO PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.*

*- Embora consagrada orientação de que o inadimplemento contratual, em regra, não revele ocorrência de dano moral, a falha no serviço que provoca a perda considerável do tempo útil do consumidor enseja reparação por dano extrapatrimonial.*

*- A indenização por dano moral deve ser arbitrada com observância da natureza e da intensidade do dano, da repercussão no meio social, da conduta do ofensor, bem como das capacidades econômicas das partes envolvidas*.” (TJMG- Apelação Cível  1.0000.19.072480-7/002, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/04/2020, publicação da súmula em 23/04/2020)

41. No mesmo sentido, já advertiu o Desembargador Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho do TJRJ:

“*o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não aplique prejuízo econômico ou material, dá ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.*”

42. Analogamente, o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo também já se posicionou favoravelmente acerca da responsabilidade civil pela perda do tempo útil em decorrência da falha na prestação do serviço, senão vejamos:

“*DIREITO DO CONSUMIDOR – Sentença de procedência do pedido de reparação por danos morais no valor de R$ 10 mil - Aquisição de passagem aérea e adiamento de data de realização de Concurso Público para o cargo de Delegado de Polícia do Estado do Rio Grande do Norte – Problemas e empecilhos para garantia do embarque da parte autora no voo, o quê somente ocorreu por meio de decisão concessiva de tutela de urgência - Comprovação da tentativa de solução do problema, administrativamente, por meio de e-mails e ligações (fls.20/41) - Eventual sobrecarga no sistema da ré não possui o condão de afastar a responsabilidade que lhe é inerente – Falha na prestação do serviço e perda do tempo útil do autor - Quantum indenizatório, em R$ 10.000,00, bem fixado – Manutenção da respeitável sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos – Recurso desprovido*.” (TJ-SP - RI: 10024490820218260541 SP 1002449-08.2021.8.26.0541, Relator: Fernando Antonio de Lima, Data de Julgamento: 29/09/2021, 1ª Turma Cível e Criminal, Data de Publicação: 29/09/2021)

43. Ademais, conforme devidamente comprovado nestes autos virtuais pelos fatos narrados, os Autores precisaram aguardar de forma precária no aeroporto por horas, sofrendo com a negativa da Cia Ré em realocá-los. Além disso, entraram em contato com a agência Ré para tentar uma solução, e QUANDO eram atendidos, não recebiam o devido trato a situação, com as Requeridas se mostrando incapazes de resolver o problema na via administrativa.

44. A jurisprudência nacional possui entendimento de que as táticas que dificultam o atendimento satisfatório dos clientes, bem como, a precariedade das empresas aéreas em seus *call centers*, ensejam o dever de indenizar, senão vejamos:

“*RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO CONTRATADO. TENTATIVA FRUSTRADA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO PROBLEMA. CALL CENTER INEFICIENTE. DANO MORAL. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. É firme a jurisprudência atual do Tribunal de Justiça do Estado e do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a simples cobrança por dívida inexistente não gera dano moral in re ipsa. 2. Contudo, no caso ficou comprovada a tentativa frustrada de solução administrativa do problema, o que evidencia o call center ineficiente da ré e descaso com a consumidora, fatos geradores de penalização e reparação. 3. Além da reclamante ter acostado o número do protocolo da reclamação, também especificou o dia, mês e hora em que efetuou a ligação, bem como trouxe aos autos detalhamentos de consumo anteriores e posteriores a ocorrência impugnada. 4. Nestas condições, caracterizado está o dano moral, nos , decidem os Juízes da 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado do Paraná, por unanimidade, conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento, nos termos do voto*.” (TJPR - 3ª Turma Recursal- 0013422-61.2015.8.16.0045/0- Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 18.03.2016).

45. Nesse sentido, conforme exposto anteriormente, é notório que as Requeridas foram ineficientes, criando obstáculos e desperdício de tempo dos Requerentes para a solução do problema, bem como, ficando inerte aos seus reclamos.

46. Desta feita, indiscutível a procedência da presente ação, devendo as Rés serem condenadas a indenizar os Autores pelo tempo útil perdido e pela ineficiência de seus canais de comunicação e assistência aos clientes.

V. DOS DANOS MORAIS

47. Com efeito, por tudo que já foi consignado anteriormente e diante dos fatos aqui expostos, resta inconteste que o caso vertente, em verdade, trouxe significativos prejuízos de ordem moral. Estes danos de ordem não patrimonial reclamam a integral reparação aos Requerentes.

48. Inicialmente, imperioso ressaltar que o instituto do dano moral se ampara em três vertentes, quais sejam (i) sua natureza compensatória, que visa amenizar o dano sofrido, com determinada quantia econômica que servirá de “*consolo*” pela ofensa cometida; (ii) seu caráter punitivo, através da qual o agente causador do dano é penalizado em virtude da ofensa que praticou e (iii) o caráter pedagógico da condenação, objetivando provocar ao causador do dano as reflexões e ensinamentos necessários para que coibir a prática do ato faltoso cometido.

49. Percebe-se, então, que a condenação das Rés a reparar o mal causado aos Autores se baseia não somente na necessidade de recompensá-los pelos prejuízos que lhes foram imputados, como também na necessidade de se penalizar as Rés por suas condutas ilícitas e negligentes, que impôs aos Autores uma situação moralmente desfavorável, degradante e de inegáveis repercussões psicológicas.

50. Desse modo, vale  ressaltar que a hodierna jurisprudência brasileira possui vários julgados no sentido de que o atraso de voo em decorrência de manutenção na aeronave é passível de indenização por dano moral, tento em vista a frustração ou a impossibilidade da viagem. À exemplo:

“*Apelação. Ação indenizatória. Transporte aéreo. Improcedência. Responsabilidade objetiva da transportadora. Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8.078/90. Ausência de causa excludente de responsabilidade. O atraso decorrente de manutenção não programada traduz fato previsível e comum na execução do serviço em questão e, portanto, configura mero "fortuito interno", que é inerente ao risco da atividade econômica exercida. Atraso de cinco horas que não pode ser considerado mero aborrecimento. Danos morais caracterizados. Indenização arbitrada em R$5.000,00, para cada autor, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Ônus da sucumbência invertidos. Recurso parcialmente provido*.” (TJSP- Apelação Cível 1110772-43.2019.8.26.0100; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2021; Data de Registro: 07/02/2021)

51. Mesmo durante a pandemia de COVID-19, na qual as companhias aéreas foram inegavelmente afetadas, muitos foram os julgamentos no sentido de provimento da indenização. Isso porque, independente do estado de pandemia, o direito do consumidor e a boa-fé objetiva devem ser observados em todos os contratos. À exemplo disso, tem-se:

“*JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. Conforme corretamente destacado na sentença, houve atraso considerável de aproximadamente de 24 horas no horário do voo contratado, o que foge à normalidade. Isso porque expõe os consumidores a aborrecimentos que superam os meros dissabores do cotidiano, principalmente para os ocupantes da aeronave. Por fim, como fundamentado na sentença, no tocante à fixação do valor da reparação devida, mister levar em consideração a gravidade do dano, as condutas atenuantes da empresa e seu porte econômico. Também não se pode desconsiderar a função pedagógico-reparadora do dano moral a fim de que a empresa não retorne a praticar os mesmos atos. Desse modo, por todo o conjunto probatório, entende-se que a quantia arbitrada na sentença atender perfeitamente a todos os critérios supramencionados. Assim, a sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos*.” (TJDF 070014867220208070011 DF 0700148-67.2020.08.07.0011, Relator: GABRIELA JARDON GUIMARÃES DE FARIA. Data do Julgamento: 27/10/2020).

52. Destarte, à luz destas premissas, caberá as Requeridas o pagamento de valor pecuniário compensatório aos danos extrapatrimoniais suportados pelos Requerentes, eis que configurado o dever de indenizar, nos moldes preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 14).

53. Enfim, tendo-se em vista que as Requeridas desfrutam de condição econômica vantajosa, que agiram com culpa grave no ocorrido e que o dano causado extrapolou o mero dissabor de uma expectativa frustrada. E, ainda, diante do viés desestimulador desta providência, roga-se que sejam as mesmas condenadas à compensação dos danos morais versados na espécie, em montante não inferior a R$ ... (...) para cada Autor.

VI. DOS PEDIDOS

54. ***Ex positis***, o Autor requer:

a) a citação da Requerida, pela VIA POSTAL, no endereço constante do preâmbulo, sob as cautelas do art. 247 do CPC, para querendo, apresentar defesa, sob pena de confissão quanto à matéria de fato e incidência dos efeitos da revelia;

b) a inversão do ônus da prova, com vistas a facilitar a defesa dos direitos ora reclamados, conforme previsto no art. 6º, VIII, do CDC, vez que presentes seus pressupostos, pois evidenciada a verossimilhança de suas alegações, além de sua patente hipossuficiência técnica e financeira em relação à Ré;

c) seja julgado procedente o pedido para condenar a Ré ao pagamento de danos extrapatrimoniais no importe de R$ ... (...), considerando o caráter PUNITIVO da indenização e sua enorme capacidade econômica;

d) requer, finalmente, provar o alegado por todos os meios de prova em Direito admitidos, bem como depoimento pessoal, oitiva de testemunhas, depoimento da Ré, juntada de novos documentos, se assim se fizer necessário.

Valor da causa: R$ ... (...)

Pede Deferimento.

(Local e data)

(Assinatura e OAB do Advogado)