MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. BAGAGEM EXTRAVIADA.

VIAGEM INTERNACIONAL. LONGO PERÍODO SEM ROUPAS E OBJETOS PESSOAIS. DEVOLUÇÃO TARDIA. INICIAL

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 ..., pelos motivos de fato e de direito adiante aduzidos:

I. DOS FATOS

1. A Autora adquiriu passagem aérea junto a empresa Ré a fim de realizar viagem entre as cidades de ... e ..., com uma conexão em ..., a qual seria efetuada seguinte maneira: (doc. n. ...):

VOO DE IDA ...

... ...

... ...

2.Todavia, conforme será melhor detalhado abaixo e por culpa exclusiva da Requerida, ao chegar ..., Autora teve sua BAGAGEM EXTRAVIADA, sendo obrigada a permanecer durante absurdos ... DIAS sem TODOS os seus pertences em uma cidade distante e desconhecida, e passar pela situação humilhante de ter que pedir roupas emprestadas para ter o que vestir, bem como produtos de higiene básicos. Para mais, durante todo o tempo que ficou sem suas malas, a Autora não recebeu sequer alguma previsão de QUANDO ou SE conseguiria reavê-las, gerando ainda mais preocupação e nervosismo, sobretudo somado ao fato de que a Ré se negou expressamente a fornecer qualquer auxílio material.

3. Um verdadeiro absurdo e um pesadelo sem fim para a Autora, que além de ter sua bagagem extraviada, contendo roupas, pertences de higiene, sofreu um misto de indignação, sentimento de impotência, estresse, angústia e preocupação, além de todo o esgotamento físico e mental diante da desorganização e a falta de assistência da Ré, conforme será detalhadamente exposto abaixo.

4. Pois bem.

5. No dia ..., a Autora realizou viagem aérea entre ... e ..., todavia, na hora da realização do Check-in enquanto ainda estava no aeroporto de ..., foi informada que precisaria despachar sua bagagem por se tratar de um voo de longa duração, devendo pegá-las de volta somente quando desembarcasse no seu destino final, .... (doc. n. ...).

6. Ocorre que, ao desembarcar no aeroporto de ..., cansada devido às ... horas de voo, a Autora prontamente se dirigiu à esteira para a retirada de sua bagagem, entretanto, após muito tempo de procura, não conseguiu localizar as malas.

7. Diante dessa situação, a Autora ficou completamente desesperada, uma vez que todos os seus pertences se encontravam em sua bagagem, dentro os quais roupas, carregador de celular, dentre diversos outros itens pessoais indispensáveis.

8. Sendo assim, após questionar um funcionário da cia aérea Ré acerca do ocorrido, a Requerente teve ainda que aguardar por um longo tempo no aeroporto por uma resposta, até que foi simplesmente informada de que sua bagagem havia sido extraviada, contudo, ressalta-se que os representantes da cia aérea Ré não foram capazes de fornecer qualquer previsão de QUANDO ou SE as bagagens da Autora seriam recuperadas. (doc. n. ...)

9. Imperioso destacar o enorme desgaste físico e psicológico causados a Requerente, dado que havia acabado de realizar uma viagem de ... horas de duração, e ainda, fora obrigada a passar por uma situação completamente extenuante em decorrência da desídia e negligência da Companhia Requerida com os seus pertences.

10. Nesse contexto, ocorre que a Autora teve que aguardar durante absurdos ... DIAS em uma cidade desconhecida, onde ficou hospedada na casa da sua irmã, que não via há bastante tempo, tendo que passar pela situação humilhante de pedir emprestado roupas, peças íntimas, pijamas e sapatos, bem como produtos de higiene pessoal, passando por momentos em que sentiu enorme vergonha e desconforto.

11. Depois de absurdos ... DIAS, finalmente conseguiu recuperar suas bagagens. Ressalta-se que durante todo esse tempo a Requerente enfrentou sentimentos de enorme angústia e preocupação, além do enorme inconveniente de ter que ficar sem todos os seus pertences, e sem escolha, usar as roupas da sua irmã. Um verdadeiro absurdo, e um total descaso com a Autora.

12. Nesse sentido, frisa-se Exa.: A Autora da presente ação realizou viagem aérea junto à empresa Ré, confiando em seus serviços, despachando sua bagagem. Todavia, a Requerente teve uma triste e desagradável surpresa quando chegou ao aeroporto de ... e não encontrou sua bagagem na esteira de rolamento, e só conseguiu reaver as mesmas depois de ... DIAS, sendo deixada em cidade desconhecida sem todos os seus pertences pessoais e sem qualquer auxílio, tendo que passar pela situação humilhante de pedir vários itens emprestados, dentre os quais peças de roupa íntima e produtos de higiene. Uma grande humilhação, que gerou à Requerida um sentimento de tristeza, impotência, um absurdo sem fim!

13. Ante todo o exposto, em virtude do desleixo absoluto da Ré, que, agindo de maneira letárgica, indolente e negligente, ocasionou diversos transtornos à Autora, não oferecendo uma solução adequada ou qualquer suporte material à ela, essa sofreu danos de ordem moral, não lhe restando alternativa senão o ajuizamento da presente Ação Indenizatória.

II. DO DIREITO

II.1. DA RESPONSABILIDADE DA EMPRESA RÉ, DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA EMPRESA RÉ - DA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR

14. 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 enquadra a empresa Ré. 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.*”

15. 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.*”

16. Portanto, ainda que não exista culpa por parte da companhia aérea, o inconteste, decisivo e grave defeito na prestação dos serviços por parte da Requerida ensejaria, por si só, a reparação de danos à Autora, tanto na esfera moral como material.

17. Desta forma, tendo em vista que por NEGLIGÊNCIA E EXCLUSIVA CULPA da Companhia Ré, não houve a execução do transporte aéreo nos moldes conforme o contratado, além da complicação na resolução do problema, tendo a Autora perdido horas e passado por enorme estresse, torna-se evidente o defeito na prestação dos serviços, o qual foi realizado em desconformidade com os termos pactuados.

18. Portanto, afigura-se inconteste, no caso vertente, o dever de indenizar, conforme a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, especialmente se considerarmos a atuação negligente das prestadoras de serviços, que malferiram os termos do serviço contratado, em manifesto prejuízo aos consumidores.

19. Destarte, dúvidas não restam quanto à imperiosa necessidade de se responsabilizar a empresa Ré pelos prejuízos morais que ocasionaram à Autora, sendo que a mesma deverá ser punida de maneira condizente com a extensão da lesão causada e de forma que seja suficientemente apta a impedir a repetição desta conduta lesiva.

III. DOS DANOS MORAIS

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

21. 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.

22. Assim a condenação da Ré a reparar o mal causado à Requerente tem como fulcro, além da necessidade de recompensá-la pelos prejuízos que lhe foi imputado, a necessidade de se penalizar a Ré por suas condutas ilícitas, negligentes e desidiosas, que não se restringiu à quebra e inadimplemento de disposição contratual (contrato de transporte aéreo), mas se estendeu ao impor à Autora, ilegitimamente, uma situação moralmente desfavorável e de inegáveis repercussões psicológicas.

23. Deste modo, o Superior Tribunal de Justiça é majoritário ao entender que as falhas nas prestações de serviços podem gerar danos de ordem moral ao consumidor de forma tal que é passível de indenização.

24. Ainda, a jurisprudência nacional entende sobre falha na prestação do serviço em transporte aéreo decorrente do extravio de bagagem:

“*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – EXTRAVIO DE BAGAGEM – DANO MATERIAL – condenação no valor de R$ 1.500,00 – pedido recursal de majoração para R$ 5.046,54 – cabimento – verossimilhança e razoabilidade da estimativa apresentada pela apelante dos itens que estavam no interior de frasqueira de tamanho grande extraviada – apelada que não impugnou os valores apresentados em lista contendo a descrição do objeto e links para páginas eletrônicas indicando o valor de cada um deles – valor inferior ao limite previsto no item 2 do art. 22 da Convenção de Montreal – acolhimento do valor estimado pela apelante – sentença reformada neste ponto. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – condenação fixada em R$ 3.000,00 – pedido recursal de majoração para R$ 25.000,00 – cabimento parcial – dano moral decorrente do extravio e perdimento de parte da bagagem, bem como da conduta do comissário de bordo da apelada – apelante que não pôde permanecer em território italiano, tendo sido alocada no primeiro voo de volta ao Brasil – comissário de bordo da apelada que, ao chegar ao Brasil, solicitou à apelante que aguardasse o desembarque de todos os passageiros e informou que ela deveria colocar as mãos sobre a cabeça para descer da aeronave, pois seria conduzida pela polícia, que já estaria na pista do aeroporto – ao ver o estado emocional que ficou a apelante, o referido comissionário informou que se tratava de uma "brincadeira" – presunção de veracidade dos fatos alegados em razão de não ter a apelada fornecido a relação dos comissários que atuaram no voo, o que impossibilitou a produção da prova testemunhal – valor fixado da indenização que não se mostra suficiente para reparar o dano moral causado – indenização fixada em R$ 3.000,00 que deve ser majorada, embora não para o montante pleiteado pela autora, mas sim para R$ 15.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – capítulo da sentença reformada em parte neste sentido. Resultado: recurso parcialmente provido*.” (TJSP;  Apelação Cível 1084910-70.2019.8.26.0100; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2021; Data de Registro: 29/07/2021).

25. Cumpre ressaltar que durante o período de MAIS DE ... DIAS em que a Autora teve que ficar sem todos os seus pertences, esta não recebeu qualquer assistência material, tendo que passar pela situação humilhante de pedir diversos itens pessoais emprestados, dentre os quais roupas e produtos de higiene. Frisa-se também que a hodierna jurisprudência brasileira possui julgados a respeito da falta de assistência material aos passageiros, sendo passível de indenização por dano moral. À exemplo:

“*DANO MORAL E MATERIAL - ATRASO DE VOO POR MAIS DE 17 HORAS - AUSÊNCIA DE QUALQUER ASSISTÊNCIA POR PARTE DA CIA AÉREA - AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA COM RELAÇÃO AOS FATOS - CDC- RELAÇÃO DE CONSUMO- RESPONSABILIDADE OBJETIVA – RISCO DO NEGÓCIO - DANO MATERIAL BEM COMPROVADO – REEMBOLSO DO VALOR DA DIÁRIA EXTRA DE R$ 131,00 - DANO MORAL CONFIGURADO PELA FALTA DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS (PERNOITE E ALIMENTAÇÃO) - DEMORA EXCESSIVA NAS INFORMAÇÕES DE CANCELAMENTO DO VOO - VALOR BEM FIXADO PELO JUÍZO “A QUO” - R$ 3.000,00 – PROCEDÊNCIA - Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos — Recurso ao qual se nega provimento*.” (TJSP - RI: 10087670920208260002 SP 1008767- 09.2020.8.26.0002, Relator: Cláudio Salvetti D’Angelo, Data de Julgamento: 21/10/2020, 2a Turma Recursal Cível - Santo Amaro, Data de Publicação: 27/10/2020)

“*DANO MORAL E MATERIAL – ATRASO DE VOO POR MAIS DE 17 HORAS - AUSÊNCIA DE QUALQUER ASSISTÊNCIA POR PARTE DA CIA AÉREA - AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA COM RELAÇÃO AOS FATOS – CDC – RELAÇÃO DE CONSUMO- RESPONSABILIDADE OBJETIVA – RISCO DO NEGÓCIO – DANO MATERIAL BEM COMPROVADO – REEMBOLSO DO VALOR DA DIÁRIA EXTRA DE R$ 131,00 – DANO MORAL CONFIGURADO PELA FALTA DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS (PERNOITE E ALIMENTAÇÃO) – DEMORA EXCESSIVA NAS INFORMAÇÕES DE CANCELAMENTO DO VOO – VALOR BEM FIXADO PELO JUÍZO "A QUO" - R$ 3.000,00 - PROCEDÊNCIA - Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Recurso ao qual se nega provimento*.” (TJSP - RI: 10087670920208260002 SP 1008767-09.2020.8.26.0002, Relator: Cláudio Salvetti D´Angelo, Data de Julgamento: 21/10/2020, 2ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro, Data de Publicação: 27/10/2020)

26. 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:

“*DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM. VOO NACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AUSÊNCIA DE CONSTATAÇÃO DE EXCLUDENTES. ÔNUS DA PROVA DA OPERADORA DE VOOS. DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS. DANO MATERIAL A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE DO VALOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DE APELAÇÃO IMPROVIDO. I – Trata-se de Apelação Cível interposta por Tam Linha Aereas S/A, com o fito de modificar a sentença de fls. 139/144, proferida pelo Juízo da 36ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza-CE, que julgou procedente Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais contra ela movida por Tapyr Tabajara Oliveira e Maria Marly Mendes Sabóya. II - De acordo com o Código Civil, relativamente ao pacto de transporte, trata-se de um contrato de adesão oneroso e de execução continuada, cuja contraprestação do transportador só se encerra quanto da entrega do passageiro e de seus pertences, ou da coisa transportada, no local desejado pelo contratante, respondendo pelos fatos que ocorrerem nesse interregno, conforme estabelece o art. 730 do Código Civil. III - Acrescente-se preceituar o art. 734, do Código Civil, que "o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade", versando o seu parágrafo único que "é lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização." Essa determinação legislativa somente veio a confirmar a responsabilidade já definida no Código de Defesa do Consumidor, prevista no artigo 14. E a declaração do valor da bagagem, in casu, presta-se tão somente para limitar o valor da indenização, e se não diligenciou para o preenchimento de tal declaração, recai sobre a empresa o ônus da sua omissão. IV - Sobre o dano moral, a situação vivenciada pelos apelados, em razão do extravio de sua bagagem, privando-os dos seus pertences pessoais, não pode ser considerada como mero aborrecimento, como defende a empresa apelante. As suas expectativas quanto ao proveito do passeio, sem percalços, restaram significativamente frustradas, o que configura prestação defeituosa dos serviços da companhia aérea, hábil a ensejar a responsabilização civil, na forma de danos morais. V – Nesse contexto e consoante os fatos apurados e provas colacionadas aos autos, tem-se que a quantia de R$ 8.000,00 (oito mil reais) fixada na sentença se adequa aos ditames acima mencionados, não havendo se falar, por consequência, em sua minoração, na forma pleiteada pela empresa ré. VI - Recurso conhecido e não provido. ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, em que figuram as partes acima referidas, ACORDAM os Senhores Desembargadores da Quarta Câmara de Direito Privado, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, a unanimidade, em conhecer do recurso de apelação para LHE NEGAR PROVIMENTO, tudo nos termos do voto do Desembargador Relator. Fortaleza, 10 de novembro de 2020. DES. FRANCISCO BEZERRA CAVALCANTE Presidente do Órgão Julgador e Relator*.” (TJCE; Relator (a): FRANCISCO BEZERRA CAVALCANTE; Comarca: Fortaleza; Órgão julgador: 36ª Vara Cível; Data do julgamento: 10/11/2020; Data de registro: 10/11/2020)

27. Pise-se e repise-se: por culpa exclusiva da Requerida, ao chegar a ..., Autora teve sua BAGAGEM EXTRAVIADA, sendo obrigada a permanecer durante absurdos ... DIAS sem TODOS os seus pertences em uma cidade distante e desconhecida, e passar pela situação humilhante de ter que pedir roupas emprestadas para ter o que vestir, bem como produtos de higiene básicos. Para mais, durante todo o tempo que ficou sem suas malas, a Autora não recebeu sequer alguma previsão de QUANDO ou SE conseguiria reavê-las, gerando ainda mais preocupação e nervosismo, sobretudo somado ao fato de que a Ré se negou expressamente a fornecer qualquer auxílio material.

28. Enfim, tendo-se em vista que a Requerida desfruta de condições econômicas vantajosas, que foi omissa 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 seja a mesma condenada à compensação dos danos morais versados na espécie, em montante não inferior a R$ ... (...) para a Autora.

IV. DOS PEDIDOS

29. ***Ex positis***, a Autora requer:

a) a citação da Requerida, VIA POSTAL, nos endereços constantes 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 morais no importe total de R$ ... (...), considerando o caráter PUNITIVO da indenização e a enorme capacidade econômica da Ré;

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)