MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. EXTRAVIO DE MALAS.

MEDICAMENTOS CONTROLADOS. ROUPAS DE FILHO.

PERTENCES PESSOAIS. RESTITUIÇÃO 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. Os Autores adquiriram passagens aéreas de ida e volta junto a Requerida para aproveitar dias de férias e descanso em família. O trajeto seria realizado entre ... e ..., nos dias ... a ... Nesse contexto, a viagem foi planejada da seguinte maneira: (doc. n. ...).

IDA: ...

VOLTA: ...

2. Todavia, conforme será melhor detalhado abaixo e por culpa exclusiva da Requerida, os Autores sofreram grande preocupação e quebra de expectativas decorrentes do extravio da bagagem de seus filhos pequenos ... dias no trajeto de ida. Ademais, sem sequer saber QUANDO ou SE receberiam os pertences das crianças e abandonados pela Ré em cidade distante e desconhecida, foram obrigados a arcar injustamente com as custas de roupas, produtos de higiene pessoal e demais cuidados que crianças pequenas necessitam, perdendo inclusive praticamente um dia inteiro da viagem para realizarem tais compras, motivo pelo qual enfrentaram enorme frustração, desgaste e nervosismo.

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 passagens aéreas com o único intuito de realizar uma viagem de férias em família, conhecendo lugares turísticos no destino. Para tal, se programaram por meses, cuidando carinhosamente de cada detalhe, especialmente na organização das bagagens, tendo em vista que viajar com crianças pequenas exige muito planejamento e cuidado. Portanto, era impreterivel que a cia Ré cumprisse o acordado entre as partes, sem qualquer empecilho na viagem, todavia, isso não aconteceu.

6. Ocorre que, no dia programado para a viagem de ida, após desembarcarem no aeroporto de Porto Seguro e seguirem até a esteira para pegar suas bagagens, os Autores perceberam que as mesmas não estavam ali, ficando completamente perdidos e sem saber como proceder.

7. Desse modo, desesperados, encaminharam-se ao guichê da cia aérea Ré a fim de receber informações acerca de suas bagagens, visto que nelas continham medicamentos controlados, roupas, brinquedos e todos os pertences pessoais e essenciais para a saúde e bem-estar de seus filhos pequenos.

8. Todavia, sofrendo com enorme desídia e negligencia, após aguardarem horas de pé em uma fila tumultuada e correndo riscos de saúde em razão da aglomeração, tendo todos os riscos exponencialmente aumentados por estarem com seus filhos pequenos, foram desagradavelmente informados por prepostos da Ré que as bagagens sequer haviam saído de ... que não tinha uma previsão para chegar em .... Um total absurdo! (doc. n. ...).

9. Nesse momento, completamente desesperados, preocupados, angustiados e sem saber como cuidariam de seus filhos sem todos os seus pertences pessoais, incluindo fraldas, mamadeiras e demais objetos de necessidade básica, os Autores solicitaram que a Ré ao menos fornecesse o auxílio material devido, ao que tiveram seu pedido expressamente negado pelos prepostos da Requerida.

10. Sendo assim, tem-se que os Requerentes foram obrigados a deixar o aeroporto após horas de espera, e seguir até o hotel onde ficariam hospedados sem suas bagagens ou qualquer informação sobre o paradeiro das mesmas.

11. Ora Exa., é de se imaginar a indignação e frustração dos Autores, que tiveram sua legítima expectativa completamente frustrada pela má prestação de serviço da Ré ao terem suas bagagens extraviadas pela mesma, descobrindo o ocorrido somente ao chegarem no local, e em seguida sequer receberam o mínimo suporte necessário para o trato da situação.

12. Desse modo, sofrendo inúmeros transtornos ocasionados pela desídia da Ré, os Autores perderam praticamente todo o seu primeiro dia de viagem tendo que realizar a compra de itens indispensáveis, dentre os quais roupas, novos remédios e itens de higiene pessoal para as crianças, arcando injustamente com todos os custos e ainda passando pela enorme frustração de perderem seu tempo de lazer, sofrendo enorme desgaste físico e psicológico. (doc. n. ...).

13. Nesse sentindo, frisa-se que os Autores só tiveram suas bagagens restituídas após absurdos e inaceitáveis ...dias , situação que foi exponencialmente agravada pelo fato de que os Requerentes estavam em cidade diversa da que residem e com seus filhos pequenos. (doc. n. ...).

14. Diante do quadro fático ora narrado, é notório que os préstimos oferecidos pela Requerida foram extremamente deficitários, ocasionando, sem sombra de dúvida angústia, preocupações, transtornos e danos imensuráveis aos Requerentes e seus filhos pequenos. Tal proceder gerou sentimentos de desconforto, constrangimento, aborrecimento e humilhação decorrentes do extravio da bagagem e de todos os constrangimentos narrados no decorrer dos fatos, além do tratamento desumano e insensível oferecido aos Autores.

15. Ora Excelência, devido à prestação de serviços de péssima qualidade e da total ineficiência, sem se preocupar com o bem-estar e satisfação dos clientes ou com a melhor solução possível, não resta outro meio aos Requerentes senão socorrer-se ao Poder Judiciário para se verem ressarcidos dos danos morais sofridos.

II. DO DIREITO

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

16. 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*.”

17. 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”.*

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

III. DA PERDA DO TEMPO ÚTIL

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Deste modo, o tempo, por sua escassez, tornou-se um bem precioso, adquirindo um valor que extrapola a dimensão econômica. No caso em apreço, por exemplo, em razão da desídia da Ré que não prestou o serviço a tempo e modo, os Autores sofreram com o extravio de suas bagagens, perdendo inclusive seu primeiro dia de viagem tendo que realizar diversas compras por não terem recebido qualquer auxílio da Ré, sofrendo enorme desgaste físico e psicologico.

24. Assim, a perda do tempo dos Autores em razão da falha no serviço prestado pela Ré, configura fortuito interno, inerente ao risco da sua atividade, devendo a mesma 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)

25. 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”.*

26. 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:

“*Ação de rescisão contratutal c/c indenização por danos materiais e morais. Compra e venda pela internet, com intermediação da empresa-ré, gestora de meios de pagamento. Produto não entregue pela vendedora. Possibilidade de responsabilização da empresa intermediadora, parte integrante da cadeia de fornecimento. Incidência dos artigos 3°, 7° e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inadimplemento contratual caracterizado, diante do fato incontroverso de que o produto não foi entregue, devendo a Ré ser condenada à devolução dos valores pagos. Teoria do tempo perdido. Dano moral configurado. Sentença de parcial procedência confirmada. RECURSO IMPROVIDO*.” (TJSP; Apelação Cível 1019758-09.2014.8.26.0114; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/11/2017; Data de Registro: 04/12/2017)

“*APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR - DIREITO DE ARREPENDIMENTO EXERCIDO - DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO QUE DEVE SER FEITA DE IMEDIATO - PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 49 DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR - VÁRIOS CONTATOS REALIZADOS - REEMBOLSO REALIZADO SOMENTE NA FASE DE CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - DANO MORAL INDENIZÁVEL DECORRENTE DA PERDA DE TEMPO ÚTIL - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO*.” (TJSP; Apelação Cível 1005800-03.2016.8.26.0302; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2017; Data de Registro: 13/11/2017)

27. Desta feita, indiscutível a procedência da presente ação, devendo a Ré ser condenada a indenizar os Autores pelo tempo útil perdido decorrentes de sua negligencia e negativa em prestar o devido trato a situação.

III. DOS DANOS MORAIS

28. 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.

29. 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.

30. Percebe-se, então, que a condenação da Ré 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 a Ré por suas condutas ilícitas e negligentes, que impôs aos Autores uma situação moralmente desfavorável, degradante e de inegáveis repercussões psicológicas.

31. Desse modo, vale ressaltar que a hodierna jurisprudência brasileira possui vários julgados no sentido de que o extravio de bagagem é passível de indenização por dano moral, tento em vista a frustração da viagem. À exemplo:

“*APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANO MORAL E MATERIAL CONFIGURADOS. 1. Ausência de controvérsia quanto ao fato de ter havido extravio da bagagem entregue pelo autor aos cuidados da empresa aérea ré para transporte do Rio de Janeiro a Gramado. 2. Dano material comprovado nos autos, relativo a vestuário, já que a única mala despachada pelo autor foi extraviada e somente recuperada cerca de 40 dias após o seu retorno ao Rio de Janeiro. 3. As aflições e transtornos enfrentados pelo autor certamente ultrapassaram a condição de mero dissabor cotidiano, pelo que caracterizado o dano moral. 4. Quantum indenizatório arbitrado que levou em conta os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo, ser mantido em R$ 6.000,00. 5. Provimento parcial do apelo*.” (TJRJ - APL: 00142498420198190001, Relator: Des(a). JACQUELINE LIMA MONTENEGRO, Data de Julgamento: 24/02/2021, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 01/03/2021)

“*APELAÇÃO – INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO – EXTRAVIO DE BAGAGEM – DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DANOS MORAIS – Extravio de bagagem – Danos morais in re ipsa – Precedentes, inclusive desta C. Câmara – Considerando-se as particularidades do caso concreto, notadamente extensão dos danos e grau de culpa, mantém-se a indenização por danos morais em R$ 10.000,00, valor inferior ao quanto pleiteado, mas suficiente para os fins a que se destina. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO*.” (TJSP - AC: 10052953120198260003 SP 1005295-31.2019.8.26.0003, Relator: Sergio Gomes, Data de Julgamento: 04/09/2019, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 04/09/2019)

32. Cumpre ressaltar que durante o período de ... entre a chegada dos Requerentes e a restituição das bagagens, os Autores não receberam qualquer assistência material, tendo que arcar injustamente com diversos itens indispensáveis, e ainda perder seu tempo de lazer realizando referidas compras. 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)

33. 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:

“*APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EXTRAVIO DE MALA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. QUANTUM. RECURSO IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.
- Não há falar em exclusão da responsabilidade da Ré por culpa de quem - por estar inserido na cadeia de fornecedores formada por iniciativa daquela - sequer pode ser considerado terceiro.
- O extravio de bagagem configura falha na prestação do serviço e enseja a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais.
- A fixação do quantum deverá ser proporcional à intensidade do dano, sua repercussão no meio social, a conduta do ofensor, bem como a capacidade econômica das partes*.” (TJMG -  Apelação Cível  1.0000.20.027082-5/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/07/2020, publicação da súmula em 16/07/2020)

34. Enfim, tendo-se em vista que a Requerida desfruta de condição econômica vantajosa, que agiu 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 seja a mesma condenada à compensação dos danos morais versados na espécie, em montante não inferior a R$ ... (...) para cada Autor, totalizando R$ ... (...).

IV. DOS PEDIDOS

35. ***Ex positis***, os Autores requerem:

a) a citação da Requerida, VIA POSTAL, no endereço constante do preâmbulo, sob as cautelas do artigo 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 artigo 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 de R$ ... (...) para cada Autor, totalizando 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)