MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. MALAS EXTRAVIADAS.

PERDA DE PERTENCES PESSOAIS. MATERIAL ESTUDO. 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 ... 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. A Autora da presente demanda, adquiriu passagens aéreas junto a Ré, ..., a fim de realizar viagem entre as cidades de ... e ..., a qual seria efetuada da seguinte maneira: (doc. n. ...).

IDA – ...

VOLTA – ...

2. Todavia, conforme será melhor detalhado abaixo e por culpa exclusiva da Requerida, ao chegar a ..., Autora teve sua BAGAGEM EXTRAVIADA, sendo obrigada a permanecer sem TODOS os seus pertences em um país distante e desconhecido, e passar pela situação humilhante de ter que pedir roupas aos seus amigos com os quais estava viajando, além de sofrer prejuízos materiais com a compra de itens básicos indispensáveis. Para mais, durante todo o tempo que ficou sem suas malas, a Autora não recebeu sequer alguma previsão de QUANDO ou SE conseguiria reave-las, gerando ainda mais preocupação e nervosismo, sobretudo somado ao fato de que a Ré se negou expressamente a fornecer qualquer auxílio material.

3. Além disso, frisa-se a enorme frustração e perda do tempo útil sofridos pela Autora, tendo em vista que a mesma ficou impossibilitada de estudar para o seu mestrado, objetivo único da sua viagem, visto que suas apostilas estavam na mala extraviada pela Ré.

4. Um verdadeiro absurdo e um pesadelo sem fim para a Autora, que além de ter sua bagagem extraviada, contendo roupas, apostilas e notebook para os estudos, 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.

5. Pois bem.

6. Conforme exposto alhures, a Autora adquiriu passagens aéreas por meio da Ré, ..., para realizar viagem no dia ... com destino à ..., com intuito de realizar um curso de mestrado em conjunto com seus amigos, professores e sua mãe.

7. Nesse sentido, a Autora deslocou-se ao aeroporto de ... a fim de realizar sua viagem, onde despachou sua bagagem, assim como efetuou seu check-in e realizou seu embarque. Sendo assim, ressalta-se que a Requerente chegou a perguntar ao atendente da Ré no guichê se deveria pegar suas bagagens se em cada conexão e despacha-las novamente, ao que foi informada de que não seria necessário tal procedimento, e que a mesma deveria buscar suas malas somente ao chegar ao seu destino final.

8. Ocorre que, ao desembarcar no aeroporto de ..., cansada devido as ...horas de voo e 3 até a chegada ao seu destino, a Autora prontamente se dirigiu à esteira para a retirada de sua bagagem, entretanto, após muito tempo de procura, não conseguiu localizar as malas.

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

10. Sendo assim, após questionar um funcionário da cia aérea Ré acerca do ocorrido, a Requerente teve ainda que agarudar 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. ...).

11. Imperioso destacar o enorme desgaste físico e psicológico causados a Requerente, e ainda, fora obrigada a passar por uma situação completamente extenuante em decorrência da desídia e negligência da Companhia Requerida com os seus pertences.

12. Nesse contexto, a Autora, que chegou ao local de hospedagem em ..., teve que aguardar até ..., ou seja, durante absurdos ... até finalmente conseguir recuperar suas bagagens.

13. Dessa forma, tem-se que a Companhia Aérea Requerida não empregou qualquer esforço para a solução do problema causado pela mesma, dado que além de imputar uma situação de enorme desespero e preocupação, deixou a Autora durante ... sem TODOS os seus pertences, causando enorme transtorno e constrangimento a mesma, sobretudo devido ao fato de que a Requerente estava em país divero ao que reside.

14. Diante disso, além de sofrer prejuízos financeiros com a compra de itens básicos indispensáveis, visto que a Ré se negou expressamente a prover qualquer auxílio material; passar pela situação extremamente humilhante e contrangedora de ter que pedir roupas emprestadas aos seus amigos, sobretudo devido ao fato de que era época de inverno em ...; a Requerente perdeu dias do seu cronograma de estudos para o mestrado que estava realizando, motivo único de sua viagem.

15. Registra-se que no lapso temporal em que a bagagem estava extraviada, a Autora efetuou diversas tentativas de contato com a Requerida por meio dos telefones disponibilizados, no entanto, a Promovente sempre fora transferida para diferentes atendentes sem conseguir solucionar o problema ou ao menos tentar obter qualquer informação, o que torna evidente a falta de zelo da Requerida para com a consumidora.

16. Assim, como se não bastasse o extravio da bagagem somado à demora em restituir os bens, frisa-se que, o sentimento de fraqueza e vulnerabilidade da Autora também se pauta na omissão da Requerida, que não demonstrou qualquer preocupação ou empenho na minimização do transtorno causado a mesma.

17. Fica evidente, portanto, que o caso narrado demonstra a nítida falta de cuidado com o bem-estar e com a satisfação daqueles que fazem uso de seus serviços, além de extrema negligência por parte da Ré em cumprir com seus deveres impostos tanto pelo Código de Defesa do Consumidor, quanto pelas regras nacionais de aviação civil.

18. 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 ou qualquer suporte material a Autora, essa sofreu danos de ordem moral, sendo que não lhe restou alternativa senão o ajuizamento da presente Ação Indenizatória.

II. DO DIREITO

II.1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E A OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR

19. 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 aos consumidores, 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*.”

20. Analisando o diploma legal, percebe-se que é possível visualizar com clareza os fatos narrados à disposição legislativa. Frisa-se o fato de o elemento culpa ser prescindível, logo, haverá obrigação de indenizar ainda que não seja verificada culpa por parte do prestador de produtos e serviços (o que não é o caso).

21. Tal previsão legislativa é elucidada com clareza pelo 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*”.

22. Sendo assim, torna-se claro que o inconteste, decisivo e grave defeito na prestação dos serviços por parte da requerida justificam, por si só, a reparação de danos à autora na esfera moral e material.

III. DA PERDA DO TEMPO ÚTIL

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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 além de extraviar a bagagem da Promovente, não a devolveu de forma célere, a Autora perdeu horas tentando conseguir um parecer da Requerida, além de ter dias sem conseguir estudar para o seu mestrado, motivo único de sua viagem, tendo em vista que assim como todos os seus demais pertences, suas apostilas estavam na mala extraviada pela Ré.

28. Assim, a perda do tempo da Autora em razão da falha no serviço prestado pela Ré configura fortuito interno, inerente ao risco das suas atividades, devendo a mesma, portanto, indenizá-la.

29. Esse, inclusive já é o entendimento do Tribunal e 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)*

30.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*”.

31.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 contratual 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)

32. Desta feita, indiscutível a procedência da presente ação, devendo a Ré ser condenada a indenizar a Autora pelo tempo útil de incontáveis horas perdidas devido o extravio de sua bagagem, tempo este que a Autora poderia ter utilizado para focar nos estudos conforme programado inicialmente.

III. DOS DANOS MORAIS

33. 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. Estes danos de ordem não patrimonial reclamam a integral reparação à Requerente.

34. 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.

35. 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 imputada, a necessidade de se penalizar a Ré por suas condutas ilícitas, negligentes e desidiosas, que causaram à Autora, ilegitimamente, uma situação moralmente desfavorável e de inegáveis repercussões psicológicas.

36. Deste 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, tendo em vista a impossibilidade de a Promovente ter acesso aos seus bens. À exemplo:

“*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Transporte aéreo - Extravio de bagagem - Sentença de parcial procedência do pedido - Recurso do autor – DANO MORAL – Caracterização - VALOR DA INDENIZAÇÃO - Pleito de majoração – Quantum indenizatório em relação aos danos morais, fixado, pelo Juízo, em R$ 2.000,00 - Relação de consumo evidenciada – Aplicação das normas consumeristas - Dano moral in re ipsa – Extravio temporário das bagagens - Responsabilidade objetiva da ré – Art. 14 do CDC – Dever de reparar o dano extrapatrimonial - Valor da indenização deve ser majorado para R$ 10.000,00 (dez mil reais), diante das peculiaridades do caso concreto, sendo apto a reparar os infortúnios experimentados, além de estar em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem causar enriquecimento ilícito – Sentença reformada - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Pleito de majoração da verba honorária – Acolhimento – Honorários advocatícios majorados para R$ 2.000,00 - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO*.”(TJSP;  Apelação Cível 1121015-46.2019.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2021; Data de Registro: 10/02/2021)

“*Recurso inominado. Extravio de bagagem. Falha na prestação de serviços. Dever de indenizar. CDC. Danos materiais e morais configurados. Quantum Compensatório. Proporcionalidade e razoabilidade. 1 - Ante a omissão da empresa de transporte em exigir a declaração de bens no momento do embarque, devem prevalecer os indícios de provas apresentados pelo consumidor e a lista de pertences extraviados. Ainda que não seja possível detalhar minuciosamente a natureza dos itens que estavam no interior da mala despachada, de modo a comprovar o quantum do dano material suportado, é notório que, em razão da viagem feita, existiam pertences pessoais da recorrida na bagagem, e a perda de tais bens configura decRécimo patrimonial cuja análise deve ser feita a partir do caso concreto. 2 - O extravio de bagagem e os problemas daí decorrentes geram danos à esfera psicológica do indivíduo, passíveis de compensação. Se a indenização por dano moral se mostra suficiente, ante a lesão causada ao ofendido, impõe-se a manutenção do valor fixado, sobretudo considerando que a reparação deve ser suficientemente expressiva a fim de compensar a vítima e desestimular o causador do dano, objetivando evitar a repetição de conduta do mesmo gênero, sem causar o enriquecimento sem causa do vencedor da demanda*.” (TJ-RO - RI: 70268014620178220001 RO 7026801-46.2017.822.0001, Data de Julgamento: 03/07/2019).

“*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM, APLICAÇÃO DO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. O extravio de bagagem dá ensejo ao dano moral pelo desconforto e aflição que foi submetida a passageiro ao se ver privada de seus pertences. O arbitramento do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção a realidade de vida e as peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de vida e porto econômico das partes*.” (TJ-MG, AC: 104391101662530001, MG, Relator: Cláudia Maia, Data de Julgamento: 31/10/2013. Data da Publicação: 08/11/2013).

37. Pise-se e repise-se: por culpa exclusiva da Requerida, ao chegar a Assunção/Paraguai, Autora teve sua BAGAGEM EXTRAVIADA, sendo obrigada a permanecer durante dias sem TODOS os seus pertences em um país distante e desconhecido, e passar pela situação humilhante de ter que pedir roupas aos seus amigos com os quais estava viajando, além de sofrer prejuízos materiais com a compra de itens básicos indispensáveis. Para mais, durante todo o tempo que ficou sem suas malas, a Autora não recebeu sequer alguma previsão de QUANDO ou SE conseguiria reave-las, gerando ainda mais preocupação e nervosismo, sobretudo somado ao fato de que a Ré se negou expressamente a fornecer qualquer auxílio material.

38. Além disso, frisa-se a enorme frustração e perda do tempo útil sofridos pela Autora, tendo em vista que a mesma ficou impossibilitada de estudar para o seu mestrado, objetivo único da sua viagem, visto que suas apostilas estavam na mala extraviada pela Ré.

39. 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, 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

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

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 a Autora, 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)