MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. VOO CANCELADO.

INICIAL

Rénan Kfuri Lopes

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

(nome, qualificação, endereço e CPF), 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, residente na cidade de ..., adquiriu passagens de ida e volta junto a Ré, ..., a fim de realizar viagem entre as cidades de ... e ..., a qual seria efetuada da seguinte maneira: (doc. n. ...).

VOO DE IDA – ...

VOO DE VOLTA – ...

2. Todavia, conforme será melhor detalhado abaixo e por culpa exclusiva da Ré, a Autora teve seu voo de volta cancelado de forma unilateral e sem qualquer aviso prévio, tendo ciência somente quando já se encontrava no aeroporto de .... Ademais, não foi realocada em nenhum dos voos mais próximos que havia disponíveis, sendo obrigada a aguardar no saguão do aeroporto, desconfortavelmente, durante absurdas e inaceitáveis ...sem qualquer auxílio. Ademais, a Requerente só conseguiu chegar a ... na madrugada do dia ...., sofrendo horas de atraso.

3. Um verdadeiro absurdo e um transtorno sem fim para a Autora, que sofreu um verdadeiro pesadelo devido a desorganização e a falta de assistência da Ré, conforme será detalhadamente exposto abaixo.

4. Pois bem.

5. Importante frisar que essa viagem havia sido programada com a finalidade turística e de descanso da Autora, logo, planejada por um longo período. Nesse contexto, quando a passagem foi adquirida, a Requerente recebeu inúmeros *e-mails* da Ré, os quais confirmavam a obtenção do serviço, fato que por si só gerou expectativas a Autora acerca do cumprimento da viagem conforme acordado.

6. Assim, o trajeto de ida ocorreu normalmente. Contudo, tem-se que a volta se tornou um verdadeiro transtorno e ocasionou na quebra da legítima expectativa da Autora quanto aos serviços prestados pela Ré.

7. Isto porque, a Requerente chegou ao Aeroporto de ... por volta das ..., a fim de despachar suas bagagens e efetuar o *check-in*, sem ter a chance de ser prejudicada por quaisquer contratempos quanto ao horário de embarque.

8. Contudo, ocorre que, no momento em que se dirigiu ao guichê da cia aérea Ré para realizar o procedimento de *check-in*, a Requerente foi desagradavelmente surpreendida com a informação de que o voo adquirido por esta havia sido CANCELADO. Um verdadeiro absurdo, tendo em vista que sequer havia sido avisada previamente!

9. É de se imaginar a indignação da Requerente naquele momento, que além de ter suas expectativas bruscamente frustradas, foi obrigada a se deslocar até o aeroporto, para apenas ser comunicada que o seu voo havia sido CANCELADO!!!

10. Diante dessa situação totalmente inaceitável, já que estava com suas passagens em mãos, a Requerente exigiu sua reacomodação no voo imediatamente posterior ao adquirido, conforme determinam as Resoluções 400/16 e 556/20 da ANAC, no entanto, mesmo com a disponibilidade de voos junto à cia aérea Ré, bem como nas demais cias aéreas, a Autora teve seu pedido negado, com a justificativa de que nada poderia ser feito de imediato.

11. Tem-se que a Requerente foi obrigada a lidar com a arbitrariedade e desídia da empresa Ré, uma vez que em nenhuma ocasião a prestadora de serviço colocou-se à disposição para efetuar a prestação de serviço nos moldes inicialmente contratados, ainda que solicitada.

12. Assim, após horas de espera em pé em uma fila do aeroporto, estando completamente exausta física e psicologicamente, foi entregue a Autora por um preposto da cia aérea Ré um cartão de embarque para um voo que ocorreria somente no dia posterior, às ..., mais de ... horas após o programado, situação que por si só gerou um sentimento de medo, ansiedade e aflição a mesma quanto à viagem.

13. Logo, desde a chegada da Autora ao aeroporto, esta teria que aguardar por horas até a realização do novo voo, sentada em cadeiras extremamente desconfortáveis no saguão do aeroporto e sem ter recebido nenhum tipo de assistência material da Ré quanto a alimentação e hospedagem, motivo pelo qual, causou-se uma sensação de tristeza, dor, sofrimento, descaso e desumanidade sobre a mesma.

14. Ressalta-se inclusive que em momento algum foi ofertado a Autora a possibilidade de escolha do voo, tendo a Requerida simplesmente imposto o que lhe era mais conveniente, e afirmando ser aquela a única opção da Requerente, sem sequer consultar sua disponibilidade ou se preocupar com os transtornos que tamanho atraso na ida acarretaria a mesma.

15. Diante disso, extremamente inconformada, mas sem receber qualquer outra opção, a Autora foi obrigada a viajar de acordo com o novo itinerário imposto pela Ré, que restou configurado da seguinte forma: (doc. n. ...).

NOVO VOO DE VOLTA – ...

16. Tem-se que o novo itinerário de volta atrasava toda a viagem, sendo nitidamente prejudicial a Autora, dado que esta chegaria com bastante atraso ao seu destino final. Todavia, como precisava viajar, foi obrigada a embarcar no referido voo, sentindo-se completamente contrariada.

17. Como se não bastassem os transtornos já mencionados, ressalta-se o enorme desgaste físico e psicológico causado a Requerente, haja vista que, estava tentando retornar de um período de férias, e em decorrência da desídia e negligência da Requerida fora obrigada a passar por uma situação completamente extenuante, ou seja, esse período de descanso foi marcado negativamente por todos os transtornos suportados.

18. Além do cancelamento de voo sem aviso prévio, seguido da falta de assistência pela empresa Ré, 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 vivenciado por esta.

19. Fica evidente, portanto, que a situação demonstra um total descaso, desorganização e negligência para com a consumidora, que se sentiu frustrada com o cancelamento do seu voo de volta sem qualquer aviso prévio, e totalmente impotente diante da omissão da Ré, que sequer a concedeu reacomodação adequada, motivo pelo qual, foi obrigada a aguardar por horas sem nenhuma assistência material, além de sofrer um atraso de ... após o programado para chegar a ....

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

II. DO DIREITO

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

21. 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*.”

22. 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.

23. 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.

24. 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*.”

25. 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.

26. 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.*”

*27.* 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*”.

28. 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 haveria demandas decorrentes de transtornos aéreos caso seu exercício estivesse sendo restrito ou impedido em razão da pandemia.

29.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*.”

30. 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*.

31. 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.

32. No que diz respeito à obrigação de informação, salienta-se a ocorrência de modificação nas regras ANAC para informação acerca de alteração em itinerário. Cita-se:

“*Art. 2º As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado, ficando suspenso o prazo de 72 (setenta e duas horas) previsto no art. 12 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016*.”

33. Nota-se que, conforme a Resolução 556/2020, os passageiros deveram ser informados acerca da alteração unilateral das previsões contratuais com, ao menos, 24 horas de antecedência. Percebe-se, então, que, embora se verifique redução no prazo destinado à informação, não há isenção do dever de informar.

34. Partindo das premissas aqui expostas, é possível constatar a nítida alteração nas regras brasileiras atinentes à aviação civil, contudo, é igualmente evidente que a observação das normas protetivas ao consumidor se faz imprescindível.

35. Não há dispositivo legal que justifique a ausência de zelo para com o consumidor, sendo, mesmo em meio à pandemia, dever do prestador de serviços de transporte aéreos a informação acerca da mudança de itinerário (no prazo mínimo de 24 horas), assim como a prestação de auxílio material e a apresentação de alternativas que solucionem ou amenizem o problema por ele enfrentado.

36. 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

37. 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*.”

38. 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”.*

39. 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 a Autora na esfera moral e material.

40. 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 do seu tempo útil e passado por enorme estresse, torna-se evidente o defeito na prestação dos serviços, o qual foi realizado em desconformidade com os termos pactuados.

41. 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 da prestadora de serviço, que malferiu os termos do serviço contratado, em manifesto prejuízo a consumidora.

42. Destarte, dúvidas não restam quanto à imperiosa necessidade de se responsabilizar a empresa Ré pelos prejuízos morais que ocasionou a 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.

IV. DA PERDA DO TEMPO ÚTIL

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. 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, a Autora foi obrigada a aguardar por ... horas para ser reacomodada em outro voo e sem nenhum auxílio material; além de sofrer um atraso de ... horas em sua viagem.

48. 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-los.

49. 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)

50. 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*”.

51. 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)

52. Desta feita, indiscutível a procedência da presente ação, devendo a Ré ser condenada a indenizar a Autora pelo tempo útil perdido. Tempo este que a Autora poderia ter utilizado para reprogramar sua viagem a tempo e modo de chegar em ... como desejado.

V. DOS DANOS MORAIS

53. 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 a Requerente.

54. 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.

55. Assim a condenação da Ré a reparar o mal causado a 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 não se restringiu à quebra e inadimplemento de disposição contratual (contrato de transporte aéreo), mas se estendeu ao impor a Autora, ilegitimamente, uma situação moralmente desfavorável e de inegáveis repercussões psicológicas.

56. Desse modo, vale ressaltar que a hodierna jurisprudência brasileira possui vários julgados no sentido de que o simples cancelamento de voo sem aviso prévio é passível de indenização por dano moral, tento em vista a frustração ou a impossibilidade da viagem. À exemplo:

“*Ação indenizatória – Prestação de serviço de transporte aéreo internacional – Voo não operado pela ré e vendido a autora - Cancelamento de voo – Atraso de 12h para a chegada no destino – Voo não comercializado e não comunicado a autora - Falha da prestadora de serviço - Dano moral configurado – Indenização fixada em quatro mil reais – Inconformismo com relação ao valor da indenização – Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Condenação majorada para R$ 10.000,00 - Valor condizente com o dano - Súmula 326 STJ – Ônus sucumbenciais pelas rés - Recurso provido da autora e improvido da corré*.” (TJSP; Apelação Cível 1017178-41.2020.8.26.0002; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2021; Data de Registro: 15/03/2021)

“*RESPONSABILIDADE CIVIL – sentenças de parcial procedência – recurso da autora – pretensão ao reconhecimento de danos morais - transporte aéreo internacional – cancelamento e realocação da autora no voo do dia seguinte - atraso de 26 (vinte e seis) horas do horário programado - falha na prestação de serviços – responsabilidade objetiva – ocorrência de danos morais - considera-se adequada a indenização que deve ser arbitrada para a quantia de R$ 10.000,00 à autora, nos termos da Súmula 362 do STJ, e juros moratórios a partir da citação - Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ, com repercussão geral (Tema 210), não aplicou a limitação imposta pelos acordos internacionais à reparação por dano moral - observação dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - alteração da disciplina da sucumbência - sentença reformada – recurso provido*.” (TJSP; Apelação Cível 1059852-68.2019.8.26.0002; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2021; Data de Registro: 02/03/2021)

57. Cumpre ressaltar que durante o período de ... HORAS entre a chegada da Requerente ao aeroporto e a realocação imposta pela empresa Ré, a Requerente não recebeu qualquer assistência material da Ré, passando fome e cansaço durante todo esse tempo, sem poder sequer descansar ou se alimentar. 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)

58. 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 – "AÇÃO INDENIZATÓRIA" – Transporte aéreo – Cancelamento de voo – Má prestação de serviços – Relação consumerista que demanda inversão do ônus probatório – Danos morais configurados – Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal da ré - Postula pela improcedência da ação – Alternativamente, requer a minoração do valor da condenação - Insurgência recursal da autora – Postula pela majoração do quantum indenizatório arbitrado – Majoração do montante indenizatório para o valor de R$ 10.000,00, em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando-se o porte econômico-financeiro da ré – RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO*.” (TJSP; Apelação Cível 1011395-68.2020.8.26.0002; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/03/2021; Data de Registro: 04/03/2021)

“*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).

59. Pise-se e repise-se: por culpa exclusiva da Ré, a Autora teve seu voo de volta cancelado de forma unilateral e sem qualquer aviso prévio, tendo ciência somente quando já se encontrava no aeroporto de .... Ademais, não foi realocada em nenhum dos voos mais próximos que havia disponíveis, sendo obrigada a aguardar no saguão do aeroporto durante absurdas e inaceitáveis ... HORAS sem qualquer auxílio. Ademais, a Requerente só conseguiu chegar a ... durante a madrugada, sofrendo ... HORAS de atraso.

60. Destarte, à luz destas premissas, caberá a Requerida o pagamento de valor pecuniário compensatório aos danos extrapatrimoniais suportados pela Requerente no valor de R$ … (…) para a Autora, eis que configurado o dever de indenizar, nos moldes preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 14).

VI. DOS PEDIDOS

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

a) a citação da Requerida, 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 a 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)