MODELO DE PETIÇÃO

RESPONSABILIDADE CIVIL. VOO CANCELADO. SEM REALOCAÇÃO.

ESPERA DEMORADA. INDENIZAÇÃO. INICIAL

Rénan Kfuri Lopes

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

(nome e qualificação, endereço e CPF), por seu advogado in fine assinado (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. O Autor, 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, o Autor sofreu grande estresse e esgotamento emocional ao ter seu voo de ida CANCELADO de forma unilateral e sem qualquer aviso prévio, tendo ciência somente quando já se encontrava no aeroporto. Ademais, não foi realocado em nenhum dos voos mais próximos que haviam disponíveis, sendo obrigado a viajar em um voo que partiria somente às ... e ainda sofreu atraso, contabilizando um total de absurdas e inaceitáveis ... horas de espera no aeroporto, período durante o qual não recebeu qualquer auxílio material, passando fome, sono, muito cansaço e estresse. Por fim, frisa-se ainda que devido ao atraso ... horas para sua chegada a ..., o Autor perdeu o compromisso que havia agendado no seu destino final, ..., onde só conseguiu chegar às ..., completamente desgastado física e psicologicamente!!!

3. Um verdadeiro absurdo e um transtorno sem fim para o Autor, que sofreu um verdadeiro pesadelo devido à 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 para que o Autor pudesse comparecer a uma reunião na cidade de ..., que se localiza a cerca de ... km da cidade de ..., logo, havia sido planejada por um longo período. Nesse contexto, quando a passagem foi adquirida, o Requerente recebeu inúmeros *e-mails* da Ré, os quais confirmavam a obtenção do serviço, fato que por si só gerou expectativas ao Autor acerca do cumprimento da viagem conforme acordado.

6. Contudo, tem-se que a viagem se tornou um verdadeiro transtorno e ocasionou na quebra da legítima expectativa do Autor quanto aos serviços prestados pela Ré. Isso porque, o Requerente, a fim de despachar suas bagagens e efetuar o *check-in* sem ter a chance de ser prejudicado por quaisquer contratempos quanto ao horário de embarque, chegou ao aeroporto de ...com a antecedência orientada pela Ré, por volta das ...do dia .... (doc. n. ...).

7. Contudo, ocorre que, no momento em que se dirigiu ao portão de embarque da Cia aérea Ré para realizar o devido procedimento, o Requerente foi desagradavelmente surpreendido com a informação de que o voo adquirido havia sido CANCELADO. Um verdadeiro absurdo, tendo em vista que sequer havia sido avisado previamente! (doc. n. ...).

8. É de se imaginar a indignação do Requerente naquele momento, que além de ter suas expectativas bruscamente frustradas, foi obrigado a se deslocar desnecessariamente até o aeroporto de ..., para apenas ser comunicado que o seu voo havia sido CANCELADO. Diante desta situação, o Autor começou a ficar desesperado e angustiado, tendo em vista a necessidade de chegar de forma tempestiva a ... para comparecer ao compromisso que havia marcado às ... horas, motivo único de sua viagem.

9. Diante dessa situação totalmente inaceitável, já que estava com suas passagens em mãos, o 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, o Autor teve seu pedido negado, com a justificativa de que nada poderia ser feito de imediato.

10. Tem-se que o Requerente foi obrigado 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.

11. Assim, após horas de espera em pé em uma fila do aeroporto, estando completamente exausto física e psicologicamente, foi entregue ao Autor por um preposto da cia aérea Ré um cartão de embarque para um voo que ocorreria somente às ..., ou seja, mais de ...) HORAS após o programado, situação que por si só gerou um sentimento de medo, ansiedade e aflição ao mesmo quanto à viagem.

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

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

NOVO VOO– ...

14. Tem-se que o novo itinerário atrasava toda a viagem, sendo nitidamente prejudicial ao Autor, visto que possuía um compromisso inadiável e chegaria com bastante atraso ao seu destino final. Todavia, como precisava viajar, foi obrigado a embarcar no referido voo, sentindo-se completamente contrariada.

15. Para mais, como se não bastasse todo tempo em que o Autor foi obrigado a aguardar no saguão do aeroporto de ..., extremamente exausto e desgastado por total desídia da Ré, ocorre ainda que o Requerente sofreu ainda com o ATRASO do novo voo de ... para ... imposto pela Ré. (doc. n. ...).

16. Logo, desde a chegada do Autor ao aeroporto, que se deu às ..., este teve que aguardar por ABSURDAS E INACEITÁVEIS ... HORAS até a realização do novo voo, sentado em cadeiras extremamente desconfortáveis no saguão do aeroporto e sem ter recebido a assistência material adequada da Ré, passando fome, cansaço, sono e estresse, motivo pelo qual causou-se uma sensação de tristeza, dor, sofrimento, descaso e desumanidade sobre o mesmo.

17. Além disso, frisa-se que o Requerente sofreu com o atraso de aproximadamente ... HORAS para chegar a ..., vez que este planejava inicialmente chegar às ... e somente conseguiu chegar às .... Em virtude de tamanho atraso, ocorre ainda que o Requerente perdeu o compromisso que havia agendado em ... às ..., visto que o trajeto do aeroporto de ... até referida cidade demora cerca de ... horas.

18. Além do cancelamento de voo sem aviso prévio, seguido da falta de assistência adequada pela empresa Ré e um atraso no novo voo imposto pela Ré, frisa-se que o sentimento de fraqueza e vulnerabilidade do Autor também se pauta na omissão da Requerida, que não demonstrou qualquer preocupação ou empenho na minimização do transtorno vivenciado por esta.

19. Ante todo o exposto, em virtude do desleixo absoluto da Ré, que, agindo de maneira letárgica, indolente e negligente, ocasionou diversos transtornos ao Autor, não oferecendo uma solução ou suporte material adequado ao Requerente, este 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

20. 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*.”

21. 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.

22. Em ..., 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.

23. 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*.”

24. 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.

25. 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.*”

26.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”*.

27. 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.

28.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*.”

29. 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*.”

30. 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.

31. 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*.”

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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

36. 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*.”

37. 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”.*

38. 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 ao Autor na esfera moral.

39. 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 o Autor 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.

30. 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 ao consumidor.

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

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

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

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

48. 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)

49. 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*”.

50. 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)

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

V. DOS DANOS MORAIS

52. 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 ao Requerente.

53. 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.

54. Assim a condenação da Ré a reparar o mal causado ao Requerente tem como fulcro, além da necessidade de recompensá-lo 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 ao Autor, ilegitimamente, uma situação moralmente desfavorável e de inegáveis repercussões psicológicas.

55. 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)

56. Cumpre ressaltar que durante o período de ... entre a chegada da Requerente ao aeroporto e a realocação prejudicial imposta pela empresa Ré, o Requerente não recebeu assistência material adequada, passando fome e cansaço durante todo esse tempo, sem poder sequer descansar ou se alimentar direito. 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*.” (TJ-SP - 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)

57. 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)

“*AÇÃO INDENIZATÓRIA – Cancelamento de voo – Manutenção na aeronave – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica explorada pela companhia aérea – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC), cabendo à requerida comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o dano (art. 373, II, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu – Atraso de cerca de dezoito horas na chegada do autor ao seu destino - Dano moral que prescinde de prova – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Montante arbitrado em R$ 8.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO*.” (TJSP; Apelação Cível 1000637-26.2020.8.26.0068; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2021; Data de Registro: 23/09/2021)

58. Pise-se e repise-se: por culpa exclusiva da Ré, o Autor sofreu grande estresse e esgotamento emocional ao ter seu voo de ida CANCELADO de forma unilateral e sem qualquer aviso prévio, tendo ciência somente quando já se encontrava no aeroporto de .... Ademais, não foi realocado em nenhum dos voos mais próximos que havia disponíveis, sendo obrigado a viajar em um voo que partiria somente as ...e ainda sofreu atraso, contabilizando um total de absurdas e inaceitáveis ... de espera no aeroporto, período durante o qual não recebeu qualquer auxílio material, passando fome, sono, muito cansaço e estresse. Por fim, frisa-se ainda que devido ao atraso de ... para sua chegada a ..., o Autor perdeu o compromisso que havia agendado no seu destino final, ..., onde só conseguiu chegar às ..., completamente desgastado física e psicologicamente.

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

VI. DOS PEDIDOS

60. ***Ex positis***, o Autor 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$ 20.000,00 (vinte mil reais), 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)