

AO DOUTO JUÍZO DE DIREITO DA ____ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE PORTO VELHO – RO.

PEDRO JOHN ALMEIDA LEITE, menor, neste ato representada por sua genitora a senhora **ELIANE ALMEIDA ARAUJO LEITE**, brasileira, divorciada, maior, assistente administrativa, Portadora da Cédula de Identidade nº 808851 da SESDC/RO e Cadastro de Pessoa Física nº 875.637.382-15, residente e domiciliado na Rua Oswaldo da Costa, 2500, Apt 12, Bairro Juscelino Kubitschek, CEP 76829-346, na cidade de Porto Velho/RO, por meio de seu Advogado **GIORDANO BRUNO DA ROCHA SPEDO, OAB/RO 12.281**, endereço eletrônico: brunospedo.adv@hotmail.com, bastante procurador, vem com o devido acato à honrosa presença de Vossa Excelência, com fulcro no Art. 319 do CPC, propor a presente:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

em face de **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A** CNPJ 09.296.295/0001-60, sede à avenida Marcos Penteadro Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, pelas razões de fato e de direito a seguir elencadas.

I. DA JUSTIÇA GRATUITA

Inicialmente, afirma a parte Requerente, consoante o artigo 4º da Lei nº 1.060/50, com redação introduzida pela Lei nº 7.510/86, que seu genitor, temporariamente, não têm condições de arcar com eventual ônus processual sem prejuízo do sustento próprio e de sua família.

Assim, faz uso desta declaração inserida na presente petição inicial, para requerer os benefícios da justiça gratuita, na forma da lei e assentos jurisprudências a seguir consignados:

JUSTIÇA GRATUITA – Necessidade de simples afirmação de pobreza da parte para a obtenção do benefício – Inexistência de incompatibilidade entre o art. 4º da Lei n.º 1.060/50 e o art. 5º, LXXIV, da CF.

Ementa Oficial: O artigo 4º da Lei n.º 1.060/50 não colide com o art. 5º, LXXIV, da CF, bastando à parte, para que obtenha o benefício da assistência judiciária, a simples afirmação da sua pobreza, até a prova em contrário (STF – 1ª T: RE n.º 207.382- 2/RS; Rel. Min. Ilmar Galvão; j. 22/04/1997; v.u) RT 748/172.

ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA – Justiça Gratuita – Concessão de benefício mediante presunção iuris tantum de pobreza decorrente de afirmação da parte de que não está em condições de pagar as custas do processo e honorários do advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família – Admissibilidade – Inteligência do artigo 5º, XXXV e LXXIV, da CF.

A CF, em seu artigo 5º, LXXIV, inclui entre os direitos e garantias fundamentais a assistência jurídica integral e gratuita pelo Estado aos que comprovarem a insuficiência de recursos; entretanto, visando facilitar o amplo acesso ao Poder judiciário (artigo 5º, XXXV, da CF), pode o ente estatal conceder assistência judiciária gratuita mediante a presunção iuris tantum de pobreza decorrente da afirmação da parte de que não está em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família (STF – 1ª T.; RE n.º 204.305-2 – PR; Rel. Min. Moreira Alves; j. 05.05.1998; v.u) RT 755/182 **ACESSO À JUSTIÇA – Assistência Judiciária – Lei n.º 1.060, de 1950 – CF, artigo 5º, LXXIV. A garantia do artigo 5º, LXXIV – assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem**

insuficiência de recursos –não revogou a assistência judiciária gratuita da Lei n.º 1.060/1950, aos necessitados, certo que, para a obtenção desta, basta a declaração, feita pelo próprio interessado, de que a sua situação econômica não permite vir a juízo sem prejuízo da sua manutenção ou de sua família. Essa norma infraconstitucional põe-se, ademais, dentro do espírito da CF, que deseja que seja facilitado o acesso de todos à Justiça (CF, artigo 5º, XXXV)(STF –2ª T.; RE n.º 205.029-6 –RS; Rel. Min. Carlos Velloso; DJU 07.03.1997) RT 235/102.

II. DOS FATOS

O Requerente juntamente com sua genitora, se planejaram para realizar uma viagem de férias, o mesmo se programou para que assim pudesse usufruí-las juntos.

Contratou os serviços de transporte aéreo de ida da Requerida, deste modo, fora contratado o voo de ida saindo de Porto Velho/RO no dia 14/10/2022 às 02:00hrs no voo 4485, com uma conexão em São Paulo/SP, chegando no seu destino Fortaleza/CE às 12:10hrs do mesmo dia no voo 4712, onde assim pegaria um veículo transfer em que estavam a sua espera e seguiria para Jericoacoara/CE, onde já tinha feito reservas em hotel.

Azul						
IDA						
DE PVH PARA FOR						
14/10/2022 02:00:00						
DE PORTO VELHO - GOV. JORGE TEIXEIRA (PVH)						
PARA FORTALEZA - PINTO MARTINS (FOR)						
VÔO Nº 4485 Nº PARADAS: 1						
REGRA TARIFÁRIA: AZUL						
DETALHE DAS PARADAS						
VOO	PARTIDA	CHEGADA	DURAÇÃO	PARADA	TROCA AVIÃO	OPERADO POR
4485	PVH 02:00	VCP 06:25	04:25	02:25	SIM	
4712	VCP 08:50	FOR 12:10	03:20	00:00	NÃO	
VOLTA						
DE FOR PARA PVH						
24/10/2022 15:05:00						
DE FORTALEZA - PINTO MARTINS (FOR)						
PARA PORTO VELHO - GOV. JORGE TEIXEIRA (PVH)						
VÔO Nº 2829 Nº PARADAS: 2						
REGRA TARIFÁRIA: AZUL						
DETALHE DAS PARADAS						
VOO	PARTIDA	CHEGADA	DURAÇÃO	PARADA	TROCA AVIÃO	OPERADO POR
2829	FOR 15:05	REC 16:25	01:20	00:50	SIM	
2923	REC 17:15	VCP 20:40	03:25	02:00	SIM	
4484	VCP 22:40	PVH 01:05	02:25	00:00	NÃO	
PASSAGEIROS		DOCUMENTO		FAIXA ETÁRIA		CELULAR
ELIANE LEITE				ADT		55(69) 99353-4069
PEDRO LEITE				CHD		Recusado

Ademais, como era uma viagem de férias, o Requerente juntamente com sua genitora, se programaram planejando toda sua rotina e itinerários, contratou também o voo de volta, saindo de Fortaleza/CE no dia 24/10 às 15:05HRS, fazendo 02 conexões e chegando no seu destino final Porto Velho/RO às 01:05hrs do outro dia.

Deste modo, pensando que tudo estava certo para o grande dia de sua viagem, para a surpresa do Requerente o seu voo de ida e volta ora contratado foi **CANCELADO**, e **REMARCADO** unilateralmente sem nenhum aviso prévio pela requerida para o mesmo dia 14/10, porem saindo às 14:15hrs de Porto Velho/RO no voo 4345, fazendo 02 conexões e chegando ao seu destino final Fortaleza/CE somente as 00:35hrs do outro dia 15/10 no voo 4246, conforme demonstrado abaixo.

Passageiros							
Tipo	Sobrenome	Nome	Sexo	Nascimento	Fidelidade	Status	
Adulto	LEITE	ELIANE	Feminino	18/07/87		Emitido	
Criança	LEITE	PEDRO	Feminino	30/05/16		Emitido	

Voos							
Cia	Origem / Destino		Voo	Esc.	Cl.	Info	Loc Cia
Azul	PVH - PORTO VELHO 14 Out 14:15	CGB - CUIABA 14 Out 16:05	AD 4345	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: 320 Base Tar: P128XBG	DD12PV
Azul	CGB - CUIABA 14 Out 16:50	CNF - BELO HORIZONTE 14 Out 19:55	AD 4419	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: E95 Base Tar: P128XBG	DD12PV
Azul	CNF - BELO HORIZONTE 14 Out 21:50	FOR - FORTALEZA 15 Out 00:35	AD 4246	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: 320 Base Tar: P128XBG	DD12PV
Azul	FOR - FORTALEZA 24 Out 19:40	REC - RECIFE 24 Out 21:00	AD 4273	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: E95 Base Tar: P128XBG	DD12PV
Azul	REC - RECIFE 24 Out 22:10	MAO - MANAUS 25 Out 01:05	AD 2648	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: 32Q Base Tar: P128XBG	DD12PV
Azul	MAO - MANAUS 25 Out 03:10	PVH - PORTO VELHO 25 Out 04:35	AD 4170	0	P	Família: Azul Bagagem:  Avião: 320 Base Tar: P128XBG	DD12PV

Vale ressaltar que o voo de volta ora contratado inicialmente, também fora CANCELADO e REMARCADO para o mesmo dia, porem saindo às 19:40hrs de



Fortaleza/CE no voo 4273, fazendo 02 conexões e chegando ao seu destino final Porto Velho/CE somente as 04:35hrs do outro dia 25/10 no voo 4170, totalizando um atraso de saída e chegada ao seu destino final de 03:30hrs.

Ou seja Excelência, tal CANCELAMENTO do voo de forma unilateral por parte da Requerida, acabou **resultando em um atraso total, de saída e chegada ao seu destino final no voo de ida de aproximadamente 13:00hrs, bem como acrescentou mais uma longa e exaustiva conexão, além do voo de volta que também teve um atraso de saída e chegada ao seu destino final de 03:30hrs**. O que gerou grande desrespeito, constrangimento e angustia para o Requerente por culpa exclusiva da Requerida, pois o mesmo tinha se programado o ano todo para realizar a viagem de férias, no qual se sentiu muito lesado pela falha na prestação de serviços ora contratados.

Como o voo chegaria apenas pela parte da noite às 00:35hrs, o requerente e sua genitora, perderam o carro transfer que lhe estavam aguardado para irem para Jericoacoara/CE, além de uma diária já paga no hotel. Como não conseguiu cumprir com o que havia planejado, tiveram que pernoitar em Fortaleza/CE, para somente no outro dia chegarem em seu destino, o que não estava previsto em seus orçamentos gastos extraordinários.

A angústia e aflição se abateram sobre o Requerente, pois não conseguiram cumprir com tudo que havia planejado, por culpa exclusiva da Requerida, que **cancelou e alterou** injustificadamente o seus voos ora contratado, deixando o Requerente em diversas situações de estresse e ansiedade elevado, fazendo com que uma viagem de férias se tornasse um dos piores momentos de suas vidas.

A drástica e constrangedora situação vivenciada pelo Requerente, por exclusiva falha da Requerida, autoriza que aquele invoque em seu benefício à proteção legal prevista no Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil e da Constituição Federal.

Nesse sentido, é pacificado na jurisprudência e entendido pelo STJ que os contratemplos e percalços enfrentados pelo consumidor em decorrência de atraso e cancelamento de voos sem cumprir a rigor o exposto na Resolução n. 400 da ANAC constituem hipóteses de dano moral *in re ipsa*, ou seja, inerente ao próprio fato.

Dessa feita, é notória a falha na prestação de serviço, portanto, inexistindo uma fundamentação plausível para justificar o cancelamento, torna-se evidente a obrigação indenizatória decorrente do descumprimento contratual, bem como a antecipação e transtornos sofridos.

Frisa-se ainda que a presente ação visa proporcionar à vítima satisfação no abalo sofrido e produzir no autor do ato ilícito impacto suficiente para evitar futuras novas práticas danosas.

III. DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA

Inicialmente, cumpre mencionar que o transporte aéreo, como qualquer outro meio de transporte, é uma prestação de serviço primordial, que constitui modalidade de obrigação ao resultado. Desta forma, ante a contratação do serviço, urge a obrigação de conduzir, fazendo-o com segurança, agilidade, atenção e eficiência, **o que não ocorreu no presente caso em comento.**

Deste modo, tendo em vista o **descumprimento contratual absolutamente UNILATERAL** da empresa ora Requerida, surge o dever de indenizar. Nestes casos, tendo em vista a prestação defeituosa do serviço, não há exigência de qualquer demonstração de dolo ou culpa do fornecedor.

Neste sentido, o TJ/RO entende que:

Apelação Cível. **Responsabilidade civil. Empresa aérea.** Cancelamento de voo. Falha na prestação de serviço. Dano moral. Indenização devida. Quantum indenizatório mantido. Provada a falha na prestação de serviço consistente atraso de voo é devida a indenização por dano moral resultante da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. No tocante ao quantum indenizatório, este deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, para que não seja considerado irrisório ou elevado, de modo que a condenação atinja seus **objetivos.**

TJ-RO - APELAÇÃO CÍVEL AC 70032174220208220001 RO 7003217-

6

42.2020.822.0001 (TJ-RO. Data de publicação: 11/12/2020)

Dito isto, está plenamente configurada a responsabilidade civil objetiva no presente caso, devendo a parte Requerida ser condenada a indenizar o Requerente pelos danos morais causados.

IV. DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

É fundamental ressaltar que a relação existente entre as partes é a de consumo, uma vez presente os pressupostos para que esta situação se caracterize. Em virtude disso, aplicam-se à hipótese dos autos as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90).

As partes se amoldam com perfeição aos conceitos legais de consumidor e fornecedor, nos termos dos Arts. 2º e 3º, do CDC. Ademais, a relação estabelecida se enquadra na conceituação de **relação de consumo**, apresentando todos os aspectos necessários para a aplicabilidade do codex consumerista, vez que esta legislação visa coibir infrações inequivocamente cometidas no caso em exame.

Assim, considerando as legislações pertinentes, é indiscutível a responsabilidade objetiva da parte Ré no presente caso, 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. (Código de Defesa do Consumidor)

Corolário lógico da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso objeto desta demanda é a inversão do ônus probatório, conforme dispõe o art. 6º, VIII, do CDC, verbis:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

A inversão do ônus da prova, em favor do consumidor, está alicerçada na aplicação do princípio constitucional da isonomia, “pois o consumidor, como parte reconhecidamente mais fraca e vulnerável na relação de consumo (CDC 4º I), tem de ser tratado de forma diferente, a fim de que seja alcançada a igualdade real entre os partícipes da relação de consumo. O inciso comentado amolda-se perfeitamente ao princípio constitucional da isonomia, na medida em que trata desigualmente os desiguais, desigualdade essa reconhecida pela própria lei.”

V. DO DANO MORAL

Mister repisar que a conduta da parte Ré passou ao largo do que se pode caracterizar como uma atividade responsável, **pois, com o descumprimento contratual por parte da requerida, o requerente teve um atraso total, de saída e chegada ao seu destino final no voo de ida de aproximadamente 13:00hrs, bem como acrescentou mais uma longa e exaustiva conexão, além do voo de volta que também teve um atraso de saída e chegada ao seu destino final de 03:30hrs, o que lhe prejudicou tudo que havia planejado o ano todo para a sua viagem juntamente com a sua genitora, no qual se sentiram muito lesados pela falha na prestação de serviços ora contratados.**

A conduta da requerida, evidentemente, ocasionou gastos extraordinários ao requerente, o qual não detinha condições para tanto.

De plano, tem-se que a conduta da Ré afrontou princípios norteadores do direito do consumidor, indo de encontro ao que seria uma atitude correta e transparente na relação com seu cliente.

A conduta que facultou a presente Ação esbarra no princípio da boa-fé

objetiva, o qual carrega em seu bojo deveres inerentes a qualquer modo de agir, ofertar seus produtos/serviços e pactuar instrumentos que reverberem na esfera de qualquer outro particular.

Logo, diante da conduta – no mínimo – negligente da Empresa, esta deve ser obrigada a ressarcir o dano moral a que deu causa, este decorrente da má prestação do serviço, bem como pelo descumprimento contratual por parte da fornecedora de serviços, de modo que os transtornos causados a parte Autora transpassam o simples aborrecimento.

O STJ, em farta jurisprudência tem reafirmado que o dano moral em caso de atraso de voo é caracterizado pelo próprio fato, que nestes Autos é provado por documento fornecido pela próprio Requerente. Abaixo segue julgado do Min. Raul Araújo:

“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. ATRASO EM VOO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA RECONHECIDA A PARTIR DOS ELEMENTOS FÁTICOS DOS AUTOS. SÚMULA 7/STJ. ACÓRDÃO ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, pois "O dano moral decorrente de atraso de voo opera-se in re ipsa. O desconforto, a aflição e os transtornos suportados pelo passageiro não precisam ser provados, na medida em que derivam do próprio fato" (AgRg no Ag 1.306.693/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe de 6/9/2011). Tribunal local alinhado à jurisprudência do STJ. As conclusões do aresto reclamado acerca da configuração do dano moral sofrido pelos recorridos encontram-se firmadas no acervo fático-probatório constante dos autos e a sua revisão esbarra na Súmula 7 do STJ. Agravo regimental não provido. (AgRg no Ag 1323800/MG, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 03/04/2014, DJe 12/05/2014)”

Neste diapasão, o Requerente teve que suportar todo o dano ocorrido pelo CANCELAMENTO de forma unilateral do seu voo ora contratado, onde a

requerida alterou injustificadamente os voos do requerente, trazendo diversos transtornos, levando-se em conta o princípio da proporcionalidade e pela aplicação da mais lúdima justiça o dano deve ser reconhecido no quantum de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a parte Autora.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA. EXCLUDENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1 – A alteração injustificada do voo previamente contratado pelo consumidor é capaz de gerar dano moral.

2 – A mera alegação de readequação na malha aérea não afasta a responsabilidade da empresa.

3 – A fixação do quantum da indenização por danos morais deve levar em consideração os critérios da proporcionalidade e razoabilidade para reparar os abalos suportados pelo consumidor.

Portanto, em relação ao quantum indenizatório, não vejo motivos para redimensionamento, tenho que o montante fixado pelo Juízo de origem – em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) – não se revela excessivo tampouco aquém do necessário para reparar os danos suportados, pelo contrário, está em consonância com o aplicado por esta Turma Recursal, devendo assim, ser mantido.

Ainda, de acordo com o entendimento da jurisprudência nacional, a antecipação do voo configura cumprimento defeituoso do contrato, conforme *in verbis*:

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO E ANTECIPAÇÃO DE VOO. DANOS MORAIS. Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão indenizatória por danos morais em razão de cancelamento e antecipação do voo por manutenção não programada na

aeronave. Recurso visando a afastar a obrigação de indenizar ou diminuir o seu valor. 2 - Transporte aéreo de passageiros. No contrato de transporte aéreo de passageiros, o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior (art. 737 do Código Civil). A autora adquiriu bilhetes de passagem para Vitória, ES, trecho de ida e retorno, porém a ré **cancelou o voo de retorno, impondo a antecipação da viagem em um dia. Há, pois, cumprimento defeituoso do contrato,** pelo qual deve a ré responder. A alegação da necessidade de manutenção da aeronave constitui fortuito interno e se acha inserta no âmbito de previsibilidade da atividade econômica desempenhada pelo transportador, não sendo causa suficiente para afastar a responsabilidade pelos danos causados à passageira em razão do cancelamento e antecipação do voo. 3 - Dano moral. A antecipação do voo em cerca de 21 horas, com perda de um dia de viagem, frustra a expectativa de quem programa viagem de lazer ou a trabalho, e atinge a integridade psíquica, a tranquilidade e a honra subjetiva do consumidor, atributos que integram os direitos da personalidade, ultrapassando, assim, o mero dissabor. Devida, pois, a indenização por danos morais. Precedente na Turma (ACJ20060111290522ACJ, Relator JESUINO RISSATO). 4 - Valor da indenização. Redução. O valor fixado na sentença para a indenização (R\$ 4.000,00) mostra-se excessivo. Não obstante o aborrecimento suportado pela autora, sem demonstração de outros desdobramentos, a condenação por danos morais não pode ser fixada em valor superior àquele empenhado em toda a viagem, sobretudo porque a perda foi de apenas um dia, no retorno. Nesse quadro, entendo cabível a redução da indenização para R\$ 1.000,00, de modo a torná-la mais compatível com a extensão do dano e com as peculiaridades do caso concreto. 5 - Recurso conhecido e provido em parte. Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, na forma do art. 55 da Lei 9.099/1995. Inaplicáveis as disposições do CPC. CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.

O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia entende ainda que o cancelamento/remarcação de voo oriundo de fortuito interno não constitui motivo de força maior apto a isentar a companhia aérea do dever de indenizar, conforme jurisprudência a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOO. REALOCAÇÃO NO DIA POSTERIOR. **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSISTÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO.** ARBITRAMENTO. RECURSO PROVIDO.

O cancelamento de voo por fortuito interno não constitui motivo de força maior a isentar a companhia aérea do dever de indenizar pelos danos morais causados ao consumidor, pois evidenciada a falha na prestação de serviço, sobretudo quando ocorre atraso no horário designado para a chegada ao destino final.

A fixação do dano moral deve atender aos critérios elencados pelo STJ, bem como seguir os precedentes da Câmara para casos análogos.

APELAÇÃO CÍVEL, Processo nº 7010743-60.2020.822.0001, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, 2ª Câmara Cível, Relator(a) do Acórdão: Des. Hiram Souza Marques, Data de julgamento: 20/10/2021 (grifo nosso)

Além disso, já está pacificado nos Tribunais que **MENORES IMPÚBERES SOFREM DANO MORAL COM A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**, devendo ser indenizados devidamente, conforme entendimentos abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ATRASO DE VOO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – EXCLUDENTE NÃO COMPROVADA – **PASSAGEIRA MENOR – INDENIZAÇÃO DEVIDA** – O contrato de transporte aéreo caracteriza-se pela obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do transportador objetiva, bastando para a caracterização do dever de indenizar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre este e o serviço defeituosamente prestado, segundo prescreve o art. 12 do Código de Defesa do Consumidor. – O atraso de voo caracteriza uma falha na

prestação do serviço pela companhia aérea, especialmente em se tratando de passageira menor da idade desacompanhada dos seus pais. Ensejando em sua responsabilidade pela reparação dos danos causados. – Muito embora não haja uma tarifação para as indenizações decorrentes de danos morais, essas devem levar em conta três parâmetros básicos, a saber, compensação da vítima, desestímulo ao ofensor e a exemplaridade para a sociedade. (grifo nosso)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. **APLICAÇÃO DO CDC. CANCELAMENTO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PASSAGEIRO MENOR DE IDADE. DANO MORAL CONFIGURADO.** Quantum indenizatório. Manutenção. Litigância de má-fé. Não ocorrência. Recurso desprovido. As indenizações por danos morais decorrentes de atraso de voo doméstico não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. Provada a falha na prestação de serviço consistente em cancelamento de voo, é devida a indenização por dano moral decorrente da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. Mantém-se o valor da indenização a título de danos morais quando fixada com razoabilidade e proporcional ao dano experimentado. As crianças, mesmo da mais tenra idade, fazem jus à proteção irrestrita dos direitos da personalidade, entre os quais se inclui o direito à integridade mental, assegurada a indenização pelo dano moral decorrente de sua violação, nos termos dos arts. 5º, X, in fine, da CF e 12, caput, do CC/02. (REsp 1037759/RJ). O manejo de recurso cabível, por si só, não configura litigância de má-fé. (TJ-RO - AC: 70071320220208220001 RO 7007132-02.2020.822.0001, Relator Des. Isaias Fonseca Moraes, Data de Julgamento: 13/01/2021) (grifo nosso). (grifo nosso)

APELAÇÃO CÍVEL - **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ATRASO EM VOO - CRIANÇA MENOR DE IDADE - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** - MAJORAÇÃO DO QUANTUM - POSSIBILIDADE- PRECEDENTES DA CÂMARA - RECURSO PROVIDO. Para fixação do quantum relativo aos danos morais o julgador

deve sopesar as circunstâncias do caso concreto, a possibilidade econômica das partes, levando-se em conta ainda o caráter punitivo e pedagógico da reparação a ser imposta, razão pela qual deve ser majorado o valor que se mostra inadequado. Precedentes da Câmara: RAC 60006/2015-Des. Carlos Alberto Alves da Rocha; RAC 80494/2015-Des. Dirceu dos Santos; RAC 103260/2015-Des. Carlos Alberto Alves da Rocha; RAC 93639/2015-Desa. Cleuci Terezinha Chagas Pereira da Silva. (TJ-MT - APL: 00215916320108110041 MT, Relator: HELENA MARIA BEZERRA RAMOS, Data de Julgamento: 10/08/2016, TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Data de Publicação: 17/08/2016) (grifo nosso)

No caso dos autos, a requerida cancelou o voo inicialmente contratado pelo requerente, não restando outra alternativa ao demandante senão embarcar em outros voos, gerando assim **um atraso total, de saída e chegada ao seu destino final no voo de ida de aproximadamente 13:00hrs, bem como acrescentou mais uma longa e exaustiva conexão, além do voo de volta que também teve um atraso de saída e chegada ao seu destino final de 03:30hrs**, o que lhe prejudicou tudo que havia planejado o ano todo para a sua viagem juntamente com a sua genitora, no qual se sentiram muito lesados pela falha na prestação de serviços ora contratados.

Tais fatos, demonstram o descumprimento contratual da empresa requerida, existindo o dever de indenizar o autor pelos danos sofridos.

Sendo assim, é pacificado o entendimento do TJ/RO quanto a caracterização dano moral em cancelamentos/atrasos de voo, logo, esta deve ser arbitrada em quantum compatível com a conduta da Requerida, de modo que a importância de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** ao Requerente corresponde a uma medida adequada, que atende aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade, sendo tal valor o razoável para a demanda, além de amenizar e compensar toda frustração e desgaste pelo ocorrido.

VI. DO QUANTUM DEBEATUR

Ademais, para que haja plena e efetiva indenização pelo dano moral, há que se aplicar a **TEORIA DO DESESTÍMULO** na fixação do quantum indenizatório, a qual deve ser aplicada para apuração do valor da condenação pelo dano moral, levando em conta o poderio econômico do ofensor, para que a quantia arbitrada seja suficiente para dissuadi-lo.

Outrossim, mister considerar o poderio econômico do ofensor para que o valor da condenação tenha caráter punitivo, e não sirva de estímulo a prática reiterada de atitudes desidiosas como a causadora do famigerado Dano Moral em questão.

Diante de todo o exposto, insta salientar que a parte requerente teve suas expectativas e ânimo feridos, a situação caracteriza o dano moral e merece reparação, devendo a Requerida ser condenada ao pagamento da indenização pelos prejuízos sofridos pelo Autor, tendo como valor devido o entendido e apreciado pelo presente Tribunal.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - Superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - Superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;

e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. 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 72

(setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - Informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo;

e II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - Reacomodação;

II - Reembolso integral;

e III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Desse modo, tendo em vista o descumprimento do disposto na ANAC, bem como a necessária aplicação da Teoria do Desestímulo, se faz primordial a condenação da Requerida por danos morais no importe de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

VII. DO DESVIO PRODUTIVO

No presente caso em comento, vislumbra-se um claro caso de Desvio Produtivo, onde o consumidor despense tempo por problemas causados por maus fornecedores de produtos ou serviços, constituindo dano indenizável.

Para o Ministro Marco Aurélio Belizze,

"Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o

lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar."

Cabendo citar ainda o julgamento do RESP 1.737.412/SE:

"RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo". (REsp 1.737.412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 5/2/19, DJe 8/2/19). (GRIFO NOSSO)

Desta forma, conforme supracitado nesta exordial, a parte autora dispôs de seu tempo e deixou de fazer afazeres, tendo em vista o cancelamento

unilateral onde trouxe diversos transtornos e abalos para o requerente, por conta exclusiva da falha na prestação de serviços que a Requerida tinha o DEVER de não cometer.

VIII. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer à Vossa Excelência:

- a) A citação da Requerida para apresentar contestação, no prazo legal, caso queira, sob pena de confissão e revelia;
- b) A decretação da inversão do ônus da prova, com base no disposto do art. 6º, inciso VIII, do CDC, em vista a verossimilhança do direito vindicado, conforme fartamente demonstrado;
- c) A total procedência do pedido, a fim de condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** tendo em vista o descumprimento contratual por parte da requerida pelo **CANCELAMENTO** dos voos previamente contratado, **resultando em um atraso total, de saída e chegada ao seu destino final no voo de ida de aproximadamente 13:00hrs, bem como acrescentou mais uma longa e exaustiva conexão, além do voo de volta que também teve um atraso de saída e chegada ao seu destino final de 03:30hrs** com a finalidade de refletir o caráter pedagógico e punitivo da condenação;
- d) A concessão dos benefícios da gratuidade da justiça, pelo o genitor do Autor estar impedido do pagamento de qualquer custa processual, sob pena de prejuízos ao seu sustento e de sua família.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Atribui-se à presente causa o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

Nestes Termos,

Requer Deferimento.

Porto Velho, 28 de Outubro de 2022.

GIORDANO BRUNO DA ROCHA SPEDO
OAB/RO 12.281

