AO EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA \_\_ VARA CÍVEL DA COMARCA DE LONDRINA/PR. LFM, brasileiro, solteiro, administrador, inscrito no RG n° 33, CPF 111-31, residente e domiciliado na Rua, apartamento 1306, Bairro, CEP 070, na cidade de Londrina/PR, e ISBM, brasileira, solteira, administradora, inscrita no RG n° 9, CPF nº 1- 76, residente e domiciliada na Rua Antonio, apartamento 1306, Bairro, CEP 403, na cidade de, representados por sua advogada que esta subscreve (procurações em anexo), vem perante este juízo propor AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS Em face de TAP Air Portugal, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob CNPJ n.33.163.896/0001-90, situada na Av. Severo Dullius, 90010, zona primária do Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre/RS, CEP 90200-310, a que passo a expor: I - DA REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL DA AUTORA ISABELA Destaca-se que a autora Isabela reside em Lisboa – Portugal, por esse motivo, sua representação processual se dará pelo autor Lucas, conforme procuração outorgada no Consulado-Geral do Brasil de Lisboa em anexo. II – DO PEDIDO DE AJG Conforme declaração de Imposto de Renda em anexo, a autora Isabela não possui rendimentos tributáveis. Outrossim, recebeu no ano de 2019 o valor de R$ 31.894,51 provenientes de aluguéis, o que gera uma renda mensal média de R$ 2.657,87, ou seja, está dentro do teto para a concessão do benefício da justiça gratuita. Por fim, salienta-se que Isabela é estudante, morando em Lisboa, sendo, atualmente, sustentada por seus familiares. Assim, requer a concessão do benefício da justiça gratuita para ela. III - DOS FATOS Os autores, após muitos meses de planejamento, decidiram realizar a sonhada viagem de férias para conhecer a Europa. Assim, contrataram o serviço de transporte aéreo com a requerida. Ressalta-se, que I reside em Portugal e L no Brasil, e por esse motivo são raros os encontros do casal, haja vista a longa distância entre os países. Assim, a fim de aproveitarem ao máximo os ímpares momentos que ficam juntos, o casal decidiu passar o final de ano viajando e conhecendo a Europa. Desta forma, adquiriram passagens aéreas para o dia 23/12/2019, com saída de Lisboa (PT) às 18h10min e chegada em Paris (FR) às 21h40min (VOO TP 440). Logo que chegassem à Paris/FR, os autores já se deslocariam para o hotel que haviam reservado na cidade, uma vez que na manhã do dia seguinte aproveitariam a véspera de natal para iniciarem os passeios na histórica capital francesa. Contudo, os autores sofreram com a desorganização e o péssimo serviço prestado pela companhia aérea ré, vejamos: no dia 23/12/2019, por se tratar de um trecho internacional, o casal de autores chegou ao aeroporto de Lisboa (PT) às 16h, ou seja, duas horas antes do horário de saída do voo. Entretanto, perceberam que havia algo de errado, uma vez que o voo antes marcado para sair de Lisboa (PT) às 18h10min, já estava remarcado para saída às 19h30min. Após alguns minutos de espera, os autores foram chamados para realizarem o embarque, todavia, o horário de partida do voo foi alterado mais duas vezes, na primeira vez para saída às 20h10min e na segunda para saída às 20h30min. Passados mais alguns minutos, os passageiros preferenciais que haviam realizado o embarque começaram a retornar para a fila, e sem dar maiores justificativas, a companhia aérea ré cancelou o voo, apenas alegando problemas operacionais. Sem entenderem o que estava ocorrendo, tendo em vista que os funcionários da ré simplesmente pegaram seus pertences pessoais e deixaram os passageiros sem qualquer explicação clara, os autores até questionaram quais seriam os próximos procedimentos, porém a única resposta que lhes foi dada era de que algum funcionário viria dar explicações, o que nunca aconteceu. Além disso, os autores visualizaram no painel de voos do aeroporto, que o voo TP 446 com saída para Paris (FR) às 19h40min estava com as portas fechadas, ou seja, realizou seu trajeto (que era igual ao dos autores) normalmente!! Enquanto aguardavam no portão alguma orientação – já eram 21h30min -, o autor Lucas percebeu que algumas pessoas do voo cancelado estavam recebendo mensagens para que se deslocassem para outro portão, pois a companhia iria realocar em um novo voo. Como precisavam voar naquele dia, os autores também se deslocaram para esse local na esperança de voarem rumo à Paris (FR). Para a surpresa dos autores e de todos os passageiros, quando chegaram no referido portão, perceberam que haviam somente duas funcionárias da ré e que as mesmas não sabiam o que fazer, visto que permanecerem paralisadas e não deram nenhuma explicação. Após um vasto período de tempo aguardando em uma longa fila, as funcionárias da ré comunicaram que estariam direcionando os passageiros preferenciais para hotéis e que o voo realocado para Paris (FR) sairia apenas às 11h do dia seguinte. Durante todo o período que permaneceram no aeroporto aguardando serem realocados, os autores receberam apenas dois vouchers alimentação, os quais não puderam ser utilizados, uma vez que a companhia aérea ré forneceu esses vouchers após às 23h, ou seja, todos os restaurantes dentro do aeroporto já estavam fechados naquele momento. Sendo assim, os autores retornaram para a residência de Isabela (de UBER – companhia não forneceu transporte) e viram frustrados os planos de chegarem em Paris (FR) no dia 23/12/2019. O novo voo foi marcado com saída às 11h de Lisboa (PT), e chegada em Paris (FR) aproximadamente às 14h30min (VOO TP 442) do dia 24/12/2019. Os autores perceberam, logo que acordaram no dia 24/12/2019, que o dia já estava muito bonito, com sol e sem nenhuma nuvem. Ansiosos por chegarem à capital francesa o mais breve possível, o casal se deslocou ao aeroporto de Lisboa (PT) novamente com antecedência, chegando no local às 09h30min. Porém, os autores novamente foram surpreendidos, uma vez que visualizaram no painel de voos do aeroporto, que o único voo atrasado era o da companhia ré, responsável pelo trecho Lisboa (PT) – Paris (FR) - VOO TP 442 -, sendo que o novo horário de saída já estava para às 11h55min. Enquanto os autores aguardavam pacientemente na fila de embarque, os funcionários da companhia aérea ré informaram que as bagagens de mão deveriam ser despachadas como bagagens normais. Inconformados, o casal de autores e mais alguns brasileiros que também receberam essa informação, até argumentaram que as bagagens estavam dentro dos limites de peso para serem consideradas bagagens de mão, sendo que até se propuseram a pesar as bagagens para provarem que estavam dentro dos padrões, porém a companhia aérea ré apenas comunicou que não tinha o medidor adequado no local e que se os autores não despachassem as bagagens de mão, não embarcariam no voo. Sem alternativa e na iminência de não embarcarem no voo, os autores despacharam contra sua vontade as bagagens de mão. Após embarcarem, os autores e os demais passageiros permaneceram em solo por uma hora dentro da aeronave na pista do aeroporto, uma vez que a companhia ré informou que estava resolvendo problemas operacionais. Assim, os autores chegarem em Paris (FR) aproximadamente às 16h do dia 24/12/2019, quando era para ter chego às 21h40min do dia 23/12/2019, ou seja, com um atraso de 18h20min! Se não bastassem todos os desagradáveis fatos narrados até aqui, quando os autores chegaram no aeroporto de Paris (FR), receberam a informação de que as bagagens haviam sido extraviadas. Indignados, os autores imediatamente foram atrás de explicações e exigiram que encontrassem seus pertences, porém, foram extremamente mal tratados pelos funcionários da empresa ré, que apenas informaram que preencheriam os documentos de extravio de bagagem e que o casal deveria aguardar. Após passarem praticamente a tarde inteira do dia 24/12/2019 aguardando por suas bagagens, os autores não mais aguentaram serem tratados com tanto desprezo e humilhação, e às 20h desistiram de ficar no aeroporto de Paris (FR) e partiram rumo ao hotel apenas com as roupas do corpo. Vejamos que os autores permaneceram até às 20h da Véspera de Natal aguardando no aeroporto em busca de suas bagagens, para ainda receberem a informação de que não foram encontradas! Assim, sem o fornecimento de qualquer voucher alimentação durante todo o dia 24/12/2019 e sem suas malas, aos autores apenas foi dado um número de telefone para entrarem em contato com a ré. Na tentativa de receberem as bagagens o mais rápido possível, os autores ligaram para o número que lhes foi fornecido, porém o único idioma disponível era o francês, sendo que os autores apenas falavam inglês e português. Assim, para que pudessem se comunicar com a companhia ré, contaram com a gentileza dos funcionários do hotel em que estavam hospedados para que eles falassem pelo casal – Vejamos a precariedade no serviço de uma companhia aérea que atende em diversos países do mundo e apenas oferece um idioma no seu canal de atendimento! No dia 26/12/2019 os autores finalmente receberam suas bagagens, ou seja, permaneceram dois dias sem seus pertences. Além disso, a companhia aérea ré sequer forneceu assistência para que os autores comprassem roupas ou materiais de higiene! Diante do fato de os autores terem chegado em Paris (FR) somente no dia 24/12/2019, a diária que haviam contratado para o dia 23/12/2019 foi perdida, totalizando um dano material de R$ 277,00 (Duzentos e setenta e sete reais). Veja bem Vossa Excelência, a verdadeira via crucis que os autores percorreram até chegarem em Paris (FR), sendo que se não bastassem todos os transtornos relativos a atrasos e cancelamentos de voo, ainda tiveram suas bagagens extraviadas e devolvidas somente dois dias após iniciada a viagem! Portanto, faz-se evidente a conduta irresponsável da ré, acarretando em violação direta ao consumidor! IV - DA RELAÇÃO DE CONSUMO, APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR Consoante às definições de consumidor e fornecedor trazidas pelos artigos 2ºe 3º do Código de Defesa do Consumidor, o caso em tela versa sobre relação de consumo, devendo-se aplicar todas as normas a ele inerentes. Adiantando-se a futura alegação da empresa ré, visando aplicar a Convenção de Varsóvia à relação de consumo objeto da presente demanda, destacamos que tal diploma legal não se enquadra no caso em questão, uma vez que a tese que sobreveio do julgamento do Recurso Extraordinário 636.331/RJ pelo egrégio Supremo Tribunal Federal, com repercussão geral, está adstrita às discussões sobre prazo prescricional e sobre limitação da indenização por dano material por extravio de bagagem em viagem aérea internacional, objetos estes que não fazem parte da presente peça, a qual busca precipuamente a justa e devida indenização pelos danos morais experimentados. Nesse sentido, oportunos os comentários de Eduardo Vieira de Almeida sobre a questão, vejamos: “O STF (...) ao entender que por se tratar de relação de consumo específica – transporte internacional de passageiros – as convenções ratificadas pelo Brasil têm status de norma especial, tendo prevalência sobre o CDC, que ganha contorno de norma geral por tratar de relações de consumo genéricas, ressalvando, neste ponto, que a norma da convenção não é refratária ao direito do consumidor. Todavia a Corte Suprema limitou a aplicação das Convenções apenas no que diz respeito ao dano material e prescrição, deixando sob a égide do CDC a aplicação do dano moral.”1 Vejamos também os recentes julgados do Egrégio Tribunal de Justiça do Paraná: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – EXTRAVIO DE BAGAGEM – LEGITIMIDADE ATIVA DO AUTOR, QUE POSSUÍA BENS NA MALA DESPACHADA EM NOME DA ESPOSA, TENDO EM VISTA QUE TEVE SEUS DIREITOS PREJUDICADOS - PREVALÊNCIA DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL EM RELAÇÃO AO CDC EM RELAÇÃO À LIMITAÇÃO DO DANO MATERIAL – APLICAÇÃO DO CDC QUANTO AOS DANOS MORAIS – LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA PELAS CONVENÇÃO CINGE-SE AO DANO MATERIAL – MONTANTE FIXADO PELO JUIZ MANTIDO – RECURSO DESPROVIDO. (TJPR - 9ª C.Cível - 0004935-43.2015.8.16.0194 - Curitiba - Rel.: Desembargador Domingos José Perfetto - J. 02.05.2019) [grifo nosso] APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS. RECURSO EXTRAORDINÁRIO 636.331/RJ JULGADO PELO STF. INAPLICABILIDADE DA CONVENÇÃO DE MONTREAL E VARSÓVIA AO DANO MORAL. – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE O CANCELAMENTO DO VOO TENHA SIDO CAUSADO POR CONDIÇÕES CLIMÁTICAS ADVERSAS. FORTUITO INTERNO QUE NÃO ISENTA A COMPANHIA DE RESPONSABILIDADE. – REALOCAÇÃO DA AUTORA EM VOO COM DECOLAGEM NO DIA SEGUINTE. INDICAÇÃO DE HOTEL QUE NÃO TINHA VAGAS PARA HOSPEDAGEM. EXTRAVIO DE BAGAGEM. MALA DEVOLVIDA SEIS DIAS DEPOIS DA CHEGADA EM NOVA IORQUE. DANO MORAL CARACTERIZADO. – VALOR DA INDENIZAÇÃO. ARBITRAMENTO COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ATENÇÃO À CAPACIDADE FINANCEIRA DAS PARTES. VALOR DE R$ 15.000,00 MANTIDO. – INCIDÊNCIA DE HONORÁRIOS RECURSAIS. – APELAÇÃO CONHECIDA E NÃO PROVIDA. (TJPR - 9ª C.Cível - 0055609-75.2018.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Juiz Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso - J. 21.10.2019) [grifo nosso] 1 ALMEIDA, Eduardo Vieira de. Indenização por extravio de bagagem no transporte aéreo tem limite. Revista Consultor Jurídico, 30 de maio de 2017. Disponível em: < http://www.conjur.com.br/2017- mai-30/eduardo-almeida-indenizacao-extraviobagagem-limite> Acesso em 20.03.2020 Os doutrinadores Eduardo Arruda Alvim e Flávio Cheim Jorge lecionam sobre o tema: No que diz respeito aos contratos de transporte em geral, inexistem maiores dificuldades em se concluir pela aplicabilidade do Código de Proteção e Defesa do Consumidor aos mesmos. [...] Antônio Herman Vasconcelos e Benjamim observa, aliás, que esse tipo de contrato, dentre outros, tem “maior potencial para causar acidentes de consumo” (in Revista de Direito do Consumidor. Vol. 19. Pág. 127-128). Assim, resta cristalino o entendimento de que o passageiro que tem inadimplemento contratual por ter sua bagagem extraviada é considerado consumidor, pois se encaixa na definição do Código de Defesa do Consumidor. V – DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELOS ATRASOS E CANCELAMENTOS DOS VOOS E PELO EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM O Professor Fernando Noronha conceitua responsabilidade objetiva como: [...] a obrigação de reparar determinados danos causados a outrem, independentemente de qualquer atuação dolosa ou culposa do responsável, mas que tenham acontecido durante atividades realizadas no interesse ou sob o controle da pessoa responsável. Do conceito apresentado inferem-se três requisitos básicos para que se configure a responsabilidade objetiva: 1) o fato: ação/omissão; 2) ocorrência do dano; 3) o nexo de causalidade entre a conduta comissiva ou omissiva e o dano. Os fatos no caso em comento remetem a situações de muita aflição e angústia as quais o casal de autores passaram, visto que tiveram seus voos cancelados e atrasados por consecutivas vezes, e quando finalmente chegaram em Paris (FR) se depararam com a triste informação de que suas bagagens haviam sido extraviadas. Quanto aos danos experimentados, resta inquevíco que todas as situações enfrentadas por Lucas e Isabela durante o período de 23 à 26/12/2019 fogem completamente da normalidade e do bom senso que se espera por parte de uma fornecedora do serviço aéreo. Nas malas dos autores se encontravam todas as roupas e objetos pessoais, os quais haviam sido separados com muito zelo e carinho, pensando em todos os passeios e momentos inesquecíveis que passariam juntos na capital francesa. Quanto ao nexo de causalidade, diz a teoria da causalidade adequada que, um fato é causa de um dano quando este seja consequência normalmente previsível daquele. Conclui-se, portanto que presentes os requisitos configuradores da CULPA OBJETIVA, quais sejam o fato, o dano e o nexo de causalidade, estamos diante de um dano indenizável. Não existe, então no caso em quadro, dano não indenizável. A agressão ilegítima ao direito patrimonial ou extrapatrimonial de outrem deverá ser ressarcida pelo ofensor. A nossa lei maior envolve o direito a indenização por ofensa moral ou material com o seu manto, consagrando-os como garantia constitucional, e, como tal devem ser respeitadas e obedecidas, sobrepondo-se a qualquer outra norma, seja ela nacional ou internacional. Para frisar as situações aflitivas em que os requerentes viveram, além de terem enfrentando uma verdadeira via crucis para chegaram em Paris (FR) – chegaram na cidade com 18h20min de atraso! – tiveram ainda suas únicas bagagens extraviadas, sendo devolvidas 2 (dois) dias após sua chegada, estando no estrangeiro, sem roupas e objetos pessoais! Além disso, vale destacar que em todos os momentos que o voo para Paris (FR) sofreu algum atraso ou cancelamento, a única justificativa da ré era de que estava enfrentando “problemas operacionais”, o que por óbvio não exclui sua responsabilidade, pois são questões de fortuito interno e inerentes a atividade aérea desenvolvida pela companhia aérea ré. O posicionamento jurisdicional é no sentido de que: RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO (AZ 0673). PERDA DO VOO DE CONEXÃO. DEMORA PARA REACOMODAÇÃO DO PASSAGEIRO. CHEGADA AO DESTINO FINAL (MADRID) COM ATRASO DE APROXIMADAMENTE 10 HORAS. PERDA DE PASSEIOS PREVIAMENTE PROGRAMADOS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. PASSAGEIROS QUE FICARAM SEM SEUS PERTENCES PESSOAIS NOS DOIS PRIMEIROS DIAS DA VIAGEM. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES E DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA AOS PASSAGEIROS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ELEVAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDER AOS PARÂMETROS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0055654- 94.2017.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: Juiz Helder Luis Henrique Taguchi - J. 06.08.2019) [grifo nosso] RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. REALOCAÇÃO EM VOO SOMENTE NO DIA SEGUINTE. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CARACTERIZADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0036904-51.2017.8.16.0018 - Maringá - Rel.: Juíza Fernanda Bernert Michelin - J. 26.11.2019) [grifo nosso] RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DE VOO. PROBLEMAS TÉCNICOS NA AERONAVE. RISCO DA ATIVIDADE. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO CONFIGURADA. REACOMODAÇÃO DOS PASSAGEIROS EM VOO SUBSEQUENTE. DECOLAGEM PREVISTA PARA O DIA SEGUINTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANOS MATERIAIS NÃO CONFIGURADOS. FORNECIMENTO DE VOUCHER E HOSPEDAGEM EM HOTEL. DANOS MORAIS DEVIDAMENTE CONFIGURADOS. ARBITRADO EM R$QUANTUM 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). VALOR QUE NÃO COMPORTA MAJORAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. APLICAÇÃO DO ART. 46 DA LEI 9.099/95. 1. Conforme documento juntado pela parte autora (evento 1.6) e pela própria parte ré em contestação, o cancelamento do voo ocorreu por “motivos técnicos e/ou operacionais”, contudo, cumpre esclarecer que, problemas técnicos não configura hipótese de força maior, na medida em que se constitui em fato inerente à atividade desempenhada pela empresa. 2. No que concerne à indenização por danos materiais, como bem elucidado pelo juiz de primeiro grau, resta claro que houve o auxílio com o fornecimento de voucher para alimentação, de forma não há que se falar em restituição do valor gasto. Recursos desprovidos (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0009655- 40.2017.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Juiz Marcelo de Resende Castanho - J. 09.04.2019) [grifo nosso] VI - DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO Considerando que o caso em comento se trata de relação de consumo, consubstanciada pelos ensinamentos do CDC, é certo que os requerentes/consumidores não podem ser imputados o ônus de provar certos fatos e danos. Evidente que os requerentes encontram-se na posição de hipossuficiência e vulnerabilidade em razão de suas condições econômicas em relação à requerida. Nesse sentido, vejamos recente entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça Paranaense: AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO E EXTRAVIO DE BAGAGEM. APLICABILIDADE DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. CONSTATADA A VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES E A HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DOS DEMANDANTES. RECURSO PROVIDO. (TJPR - 10ª C.Cível - 0036224-23.2017.8.16.0000 - Umuarama - Rel.: Desembargadora Ângela Khury - J. 10.05.2018) [grifo nosso] Ainda o CDC estabelece serem direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos vistas à reparação de danos patrimoniais e morais; a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Desta forma, deve-se aplicar à espécie as normas que asseguram ao consumidor a inversão do ônus da prova (nos termos do art. 6º, inciso VIII do CDC), ante a hipossuficiência dos requerentes perante a empresa, posto que os demais documentos não juntados à inicial se encontram em poder da requerida, fato este que se protesta desde já para que sejam determinadas as juntadas aos autos. VII – DOS DANOS MORAIS A Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso V, consagrou a reparação do dano moral de forma irrestrita e abrangente, sendo este direito alçado a categoria de garantia fundamental, e, considerado como cláusula pétrea, bem com a Constituição Federal tutela ainda direito dos consumidores consoante se verifica no inciso XXXII do art. 5º. No mesmo sentido, o direito dos requerentes também tem previsão no art. 927 do Código Civil – aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Neste diapasão, cumpre trazer à baila a definição de danos morais de Carlos Alberto Bittar em sua obra Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT: “(...) o dano moral dispensa prova em concreto, tratando-se de presunção absoluta, não sendo, outrossim, necessária a prova do dano patrimonial.” Destaca-se que os autores enfrentaram vários percalços até chegarem em Paris (FR), como consequentes atrasos e cancelamento súbito do voo, o que acarretou em um atraso de 18h20min para chegarem no destino contratado. Além disso, tiveram suas únicas bagagens extraviadas, sendo devolvidas somente após 2 (dois) dias da chegada em Paris (FR). Não há como negar os danos morais sofridos, derivados do desconforto, da insegurança, do mal estar, do desassossego, que sofre aquele que viaja e, ao chegar a um país estrangeiro, depara-se com o extravio de sua bagagem, que somente lhe é devolvida após 2 (dois) dias de já iniciada sua viagem. Repudia-se, desde já, a alegação futura da ré no tocante de inexistência do dano moral, ou ainda que o atraso de voo e extravio de bagagem em voo internacional se tratam de meros dissabores cotidianos, pois, há de se lembrar que os autores vivenciaram momentos de profundo estresse psicológico na viagem que teria tudo para proporcionar-lhes momentos de apenas prazer e deleite. Em razão da conduta obtusa e irresponsável da ré, os autores foram deixados com a roupa do corpo, tendo seus pertences pessoais que haviam selecionado com zelo e carinho para sua planejada viagem de férias extraviados. Ademais, foram deixados em uma cidade estranha, em outro país, com outro idioma, no início de suas férias, necessitando adquirir novas roupas e objetos. Assim, os requerentes encontravam-se sem amparo algum da causadora de seus tormentos, enfim, vivenciaram situações penosas e constrangedoras, razão pela qual resta inegável a presença dos danos morais no caso em comede. Nesse sentido, é a jurisprudência do Colendo Tribunal de Justiça do Paraná: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ATRASO DE VOO E EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO PARA R$ 6.000,00. CABIMENTO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. Recurso conhecido e provido parcialmente. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0009356- 44.2019.8.16.0030 - Foz do Iguaçu - Rel.: Juíza Adriana de Lourdes Simette - J. 16.03.2020) [grifo nosso] RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO (GOL 1108). PROBLEMAS METEOROLÓGICOS. PROVA INSUFICIENTE. DEMORA PARA REACOMODAÇÃO DO PASSAGEIRO. ALTERAÇÃO DO AEROPORTO DE EMBARQUE E DE DESEMBARQUE. PASSAGEIRO QUE PRECISOU ADQUIRIR PASSAGENS DE ÔNIBUS PARA CONCLUIR O TRAJETO. CHEGADA AO DESTINO FINAL COM ATRASO DE 16 (DEZESSEIS) HORAS. FALTA DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA AO PASSAGEIRO. PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ELEVAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDER AOS PARÂMETROS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0084739-13.2018.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Juiz Helder Luis Henrique Taguchi - J. 17.09.2019) [grifo nosso] - RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. TRECHO TERRESTRE PARA CONEXÃO. MOTIVO DO CANCELAMENTO NÃO COMPROVADO. ATRASO NA ENTREGA DE 2 (DUAS) BAGAGENS. EXTRAVIO DE 1 (UMA) BAGAGEM NO TRECHO INTERNACIONAL. DANO MATERIAL COMPROVADO (R$ 399,98). DANO MORAL COMPROVADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO (R$ 8.000,00) ADEQUADO ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. RECURSO DESPROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0034842-65.2016.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: Renata Estorilho Baganha - J. 08.10.2019) [grifo nosso] Conquanto certo o dever de indenizar, inequívoca a necessidade de se fixar a indenização em parâmetros que não impliquem o enriquecimento sem causa, mas sirvam à justa reparação do dano. Por esta razão, o quantum indenizatório deve ser fixado em atendimento aos critérios que informam os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, observando-se a natureza punitiva e disciplinadora da indenização, face os danos sofridos pelos requerentes e a evidente conduta lesiva da empresa ré. Destarte, mostrou-se inadequado o proceder da companhia prestadora de serviços no tratamento dispensado aos usuários, haja vista que os autores chegaram em Paris (FR) com um atraso de 18h20min, sendo que passaram por muitos percalços e momentos de muita aflição. Além disso, tiveram suas únicas bagagens extraviadas e devolvidas somente após dois dias de inicada a viagem. Essa indiferença e desrespeito pelo consumidor é que configura a sensação de mal-estar, descaso, constrangimento, e, até de humilhação e indignação, ou seja, não estamos diante de um simples aborrecimento e, sim, de um dano moral indiscutível. Assim, diante de toda frustração ocorrida, resta presente o dever da ré de reparar os prejuízos que provocou aos autores, pois demonstrado o abalo moral, devendo serem ressarcidos nos moldes das normas legais vigentes, valorando esse dano em valor não inferior a R$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, e os danos materiais no valor de R$ 277,00 (duzentos e setenta e sete reais), os quais devem ser corrigidos desde a data dos fatos. VIII – DOS PEDIDOS Ante tudo o que foi exposto, os autores requerem: a) recebimento, registro e autuação da presente, juntamente com os documentos que a instruem, para serem os pedidos julgados procedentes; b) se digne Vossa Excelência mandar designar audiência de Conciliação, citando a requerida via correspondência com Aviso de Recebimento em MÃOS PRÓPRIAS (AR/MP), conforme artigo 18, I da Lei 9.099/95, para querendo a ela comparecer a fim de conciliar, ou sendo esta frustrada, querendo, contestar os presentes pedidos, devidamente advertido dos efeitos da sua revelia conforme art. 20 da mesma Lei; c) a concessão do benefício da justiça gratuita para os autores; d) seja, desde já, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor, INVERTIDO O ÔNUS DA PROVA A PARTIR DA CITAÇÃO; e) seja condenada a requerida ao pagamento dos danos morais sofridos pelos autores, estes fixados em valor não inferior a R$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um deles, corrigidos monetariamente a contar da data do dano e aplicados juros de mora da data da condenação; f) seja condenada a requerida ao pagamento dos danos materiais no valor de R$ 277,00 (duzentos e setenta e sete reais), a serem devidamente corrigidos monetariamente; g) a produção de todas as provas em direito admitidas, especialmente depoimento pessoal dos autores, testemunhas abaixo arroladas e demais que possam elucidar a lide; h) a condenação da requerida ao pagamento de todas as despesas processuais e honorários advocatícios; i) sejam julgados procedentes todos os pedidos aqui formulados. Dá-se à causa o valor de R$ 12.277,00 (doze mil, duzentos e setenta e sete reais). Nestes Termos, pede deferimento. Londrina/PR, 22 de abril de 2020. Carolina Ractz Bueno OAB/RS 101.241