

B''H

**EXCELENTEÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 2<sup>a</sup> VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE RIO CLARO/SP**

**Processo nº 1007625-56.2024.8.26.0510**

**Procedimento Comum**

SUSYRENE ISACC BIRER RAULINO, brasileira, casada, assistente social, inscrita no CPF/MF sob o nº 221.221.818-42 e no passaporte sob o nº FS031067, residente e domiciliada na Avenida M 5 nº 65, Casa 2, Vila Martins, Rio Claro/SP, CEP: 13.505-142, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promove em face de UNITED AIRLINES INC., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.526.415/0001-66, com sede profissional na Avenida Paulista nº 777, conj. 81/82/91/92, Cerqueira Cesar, São Paulo/SP, CEP 01311-100, por seu advogado e bastante procurador infra-assinado, vem respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos dos artigos 1.009 e seguintes, do Código de Processo Civil, interpor, tempestivamente, **APELACÃO** em face da sentença que **JULGOU TOTALMENTE IMPROCEDENTE a presente ação, inocentando a Apelada do pagamento de indenização por danos morais; e com a condenação da Apelante ao pagamento de todas as custas judiciais, além de honorários advocatícios para o patrono da Apelada, fixados em 10% do valor da causa.**

Isto posto, requer seja o feito remetido à Instância Superior, para que ao final seja dado inteiro provimento ao presente recurso.

A Apelante ainda informa que as competentes custas foram recolhidas conforme documento em anexo, **ressaltando-se que os valores referentes ao porte de remessa e retorno estão dispensados, conforme artigo 1.007, §3º, do Código de Processo Civil.**

Termos em que,  
Pede Deferimento.  
São Paulo, data na margem.

**Léo Rosenbaum  
OAB/SP nº. 176.029**

**Nathan Guinsburg Cidade  
OAB/SP n.º 320.719**

**Apelante: SUSYRENE ISACC BIRER RAULINO**  
**Apelada: UNITED AIRLINES INC.**  
**2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE RIO CLARO/SP**  
**Autos de processo nº 1007625-56.2024.8.26.0510**

**EGRÉGIO TRIBUNAL**

**RAZÕES DE APELAÇÃO**

**I – PRELIMINARMENTE.**

**a) DA NECESSIDADE DE REVISÃO DA DECISÃO SOB PENA DE CONTRIBUIR COM A MÁ PRESTACÃO DE SERVIÇOS DAS COMPANHIAS AÉREAS.**

Exas., os consumidores programam suas viagens com a ida e retorno em horários previamente agendados e planejados, pensando em seus compromissos, férias (sejam curtas ou longas) após um longo período de trabalho ou para ter ao menos um dia antes de retornar ao trabalho após as férias para organizar suas roupas e pertences levados para a viagem.

Contudo, diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas, estes consumidores são altamente prejudicados. As companhias, por sua vez, fazem pouco caso do ocorrido, tratando como meros acontecimentos rotineiros e como se o dano não fosse lá grande coisa, o que é um total absurdo e demonstra a necessidade de responsabilizar os fornecedores de serviços por seus erros, caso contrário, qualquer um faria o que quisesse com seus clientes e não haveria punição à altura para os acontecimentos, como ocorre no presente caso.

**O Exmo., Juízo singular julgou improcedente a ação no que tange o pedido de indenização por danos morais, mesmo o presente caso tratando-se de um ATRASO DE VOO DE CONEXÃO da Apelante, que fez com que chegasse a seu destino com mais de 12 HORAS DE ATRASO do horário originalmente contratado. Chega a ser desesperador o entendimento do Juízo a quo.**

O Judiciário não pode ser conivente e banalizar a pífia prestação de serviços da empresa Apelada e demais empresas que fazem o Brasil (e os brasileiros) serem motivos de chacota.

Compete ao Judiciário combater a mazela de que aqui tudo (leia-se infração e ato ilícito) não possui qualquer consequência grave.

A Apelada e outras empresas só prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações, como seria o mínimo no presente caso.

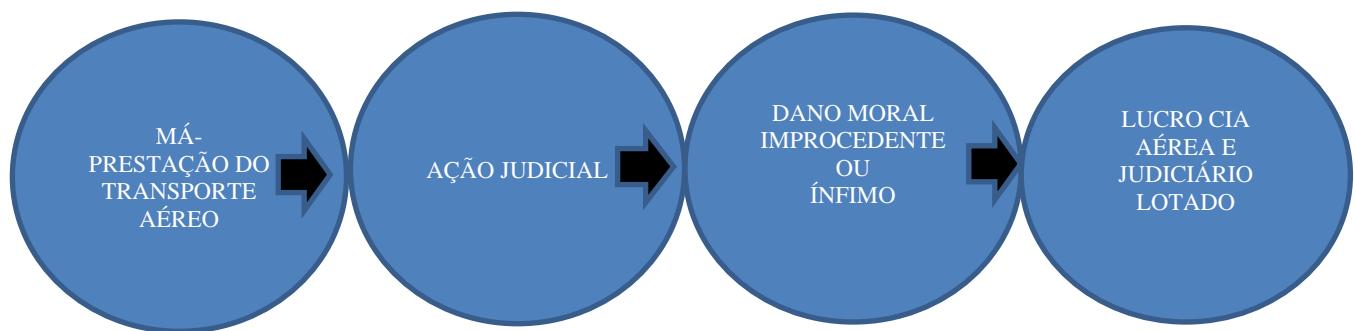
Decisões como a Sentença recorrida, só sobrecarregam a máquina e dão azo a péssima prestação de serviços das empresas, como consabido, inclusive por este Tribunal, caso contrário não haveria tantas ações sobre o tema.

O fato é que as empresas poderiam resolver essas situações de forma extrajudicial, mas se apoiam em decisões como a combatida para fazer o que bem entendem e prejudicar seus consumidores que pagam (CARO) por uma passagem e recebem uma prestação de serviço totalmente defeituosa por inúmeras vezes.

Além disso, é gerado um **ciclo vicioso** no qual as ínfimas indenizações fixadas no Judiciário ou até mesmo as improcedências servem de estímulo para as companhias aéreas seguirem prestando um péssimo serviço, e por sua vez, entupindo o Poder Público de ações.

Pois, se prestassem um serviço correto, não haveria tantos processos. E se as indenizações fossem condizentes com a extensão do dano e com a capacidade econômica do ofensor, isto é, com o rigor da lei, haveria estímulo para as empresas prestarem um serviço melhor, haja vista que teriam receio das indenizações fixadas.

Assim, da forma como está, é um ótimo negócio para as cias aéreas prestarem um péssimo serviço.



Serviço ruim + indenização improcedente/irrisória = Lucro da cia aérea e fórum congestionado.

Assim, a sentença do juízo singular, infelizmente, chancela o êxito das empresas em continuar a cometer ilícitos sem qualquer punição a altura para o fato absurdo a que se submete seu consumidor, devendo a Sentença ser reformada.

## **II – BREVE SÍNTESE DA AÇÃO.**

Trata-se de ação de pedido de indenização por danos morais em virtude do ATRASO DE VOO DE CONEXÃO da Apelante, que fez com que chegasse a seu destino com mais de **12 HORAS DE ATRASO** do horário originalmente contratado.

Conforme relatado na inicial, a Apelante estava em Boston e para voltar ao Brasil, possuía passagens aéreas, em voos operados pela Apelada, com o seguinte itinerário:

- i) Voo UA 2136, com saída de Boston **dia 04 de maio de 2024** às 19h19 e chegada a Washington às 21h01;

- ii) Conexão: dia 04 de maio de 2024, voo UA 861, com saída de Washington às 22h35 e **chegada a Guarulhos às 09h30 do dia seguinte.**

Assim, no dia de seu voo, para evitar que problemas ocorressem no momento do embarque, a Apelante dirigiu-se ao aeroporto de Boston com a antecedência necessária, realizou o *check-in*, despachou sua bagagem e em seguida, embarcou rumo ao seu destino, tendo o voo com destino a Washington transcorrido conforme o contratado.

Ocorre que, ao chegar a Washington, a Apelante embarcou normalmente no voo de conexão, todavia, com **TODOS** os passageiros a bordo e em seus devidos lugares, a aeronave não iniciou as manobras de decolagem.

A Apelante e os demais passageiros foram forçados a permanecer dentro da aeronave durante 04 horas, quando a Apelada solicitou que todos desembarcassem porque a decolagem seria no amanhã do dia 05 de maio, por motivo de problemas mecânicos/operacionais.

Não acreditando no que estava acontecendo, a Apelante desembarcou da aeronave e imediatamente dirigiu-se ao balcão de atendimento da Apelada, visando ser acomodada em outro voo, mas ao ser a tendida, a Apelada respondeu que era impossível acomodá-la em outro voo, já que a decolagem no voo original contratado estava somente atrasada.

Sem qualquer outra opção, a Apelante foi obrigada a acatar a imposição da Apelada e desta forma, foi direcionada a um hotel, onde permaneceu até o momento do novo embarque.

Neste ponto, cabe destacar que apesar de a Apelante ter recebido acomodação, a assistência da Apelada em condições mínimas não exclui a sua responsabilidade perante a Apelante, de modo que trata-se de uma confissão da sua má-prestação de serviços, uma vez que **o mínimo** esperado numa situação destas é um tratamento digno com as necessidades básicas dos consumidores.

Após ter sido submetida a esta humilhante situação, na manhã do dia 05 de maio, a Apelante reiniciou a viagem com destino a Guarulhos, **local em que chegou com mais de 12 horas de atraso ao horário originalmente contratado, ou seja, a Apelante que chegaria por volta do meio-dia do dia 04, chegou na madrugada do dia 05, ou seja, segundo a Apelada, as pessoas não tem compromisso e podem ficar à mercê da sua má prestação de serviço e perder um dia praticamente de sua vida.**

Todavia, para agravar a situação, ao desembarcar em Guarulhos, a Apelante foi em direção às esteiras para retirar sua bagagem, de modo que sua bagagem fora devolvida completamente molhada e com os itens no interior danificados devido a ter tomado chuva durante o translado aeronave/setor de bagagem.

Desse modo, a Apelante entrou em contato com a Apelada através de e-mail e relatou o ocorrido, mas a Apelada informou que nada poderia fazer no sentido de ajudá-la, já que a Apelante **NÃO** havia preenchido o RIB no aeroporto.

Por todos os transtornos, a Apelante pleiteou a condenação da Apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em breve síntese, que: o atraso de voo ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade; deveriam ser aplicados ao presente o Código Brasileiro de Aeronáutica e a Convenção de Montreal; a Apelante não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso; caso houvesse a sua condenação, a indenização por danos morais deveria ser arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Apresentada réplica rebatendo todas as alegações da contestação da Apelada, sobreveio a sentença de total improcedência da ação, inocentando a Apelada do pagamento de indenização por danos morais; e com a condenação da Apelante ao pagamento de todas as custas judiciais, além de honorários advocatícios para o patrono da Apelada, fixados em 10% do valor da causa.

Entendeu o Juízo *a quo* como incontroverso nos autos o atraso do voo originalmente contratado.

Por fim, o juízo *a quo* entendeu que os danos morais não operam de forma *in re ipsa*, o que implica na necessidade de sua efetiva comprovação, o que não teria ocorrido por parte da Apelante.

Todavia, em que pese o nobre entendimento do Juízo *a quo*, a respeitável sentença deverá ser reformada visando a condenação da Apelada ao pagamento de indenização por danos morais à Apelante, bem como em relação ao ônus sucumbencial, conforme a seguir restará demonstrado.

### **III – MÉRITO.**

#### **a) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA QUE HAJA A CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DE SUA COMPROVACÃO.**

Entendeu o Juízo *a quo* que os danos morais não são considerados “*in re ipsa*” e não foram comprovados.

Em que pese o entendimento adotado pelo Juízo *a quo*, a sentença merece ser TOTALMENTE conforme o amplamente narrado, **FORAM COMPROVADOS TODOS OS PONTOS QUE DEMONSTRAM O DANO MORAL ORIUNDO DO OCORRIDO NO CASO:**

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Apelada, pois a Apelante tivera o seu voo originalmente contratado atrasado diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 83), fazendo com que houvesse a alteração unilateral do itinerário e chegasse ao seu destino com 12 (doze) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 42);
- ii) NÃO foram dadas aos Autores melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento unilateral do voo, a Apelada não realizou sua reacomodação em voo que não gerasse os transtornos ocorridos;
- iii) A Apelante NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois a Apelante somente fora informada sobre o atraso quando estava no interior da aeronave, deixando a Apelada de cumprir com seu ônus, uma vez que diante da impossibilidade de execução da viagem nos termos originalmente previstos, a companhia aérea deve avisar seu passageiro com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas em relação ao horário previsto originalmente para o início da viagem, nos termos do artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400 da ANAC;
- iv) A Apelada não forneceu qualquer tipo de auxílio que pudesse mitigar os efeitos da alteração unilateral do itinerário e do atraso de voo;
- v) a falta de informação, o atraso do voo, a alteração unilateral do itinerário e a chegada ao destino com 12 (doze) horas de atraso, frustraram as legítimas expectativas da Apelante de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-a ao extremo dos seus sentimentos, em total afronta aos artigos 6º, inciso VI, e 14, ambos do CDC, 186, 734 e 927, ambos do CC e artigo 5º, inciso X, da CF.

É preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez e comodidade prometida, o que torna a pontualidade e os seus demais serviços (despacho de bagagem, fornecimento de refeição especial etc.) parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

Chegada ao destino com atraso extremamente INFERIOR ao sofrido pela Apelante:

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. **Atraso de voo de aproximadamente 9 horas**, no trajeto entre Lisboa (LIS) e São Paulo/Guarulhos (GRU), **constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea**. Requerida não realocou o autor para o voo que chegaria ao destino em horário próximo ao adquirido. **Dano moral configurado. Cancelamento de voo em razão de problemas técnicos de manutenção não afasta o dano moral.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1003921-38.2023.8.26.0100; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024**) (g.n)*

*“Apelação Cível. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Atraso incontroverso. **Chegada ao destino com 10 horas de atraso. Problema em aeronave. Cancelamento de voo.** Passageiro que já havia realizado check in. Realocação para voo concretizado no final da tarde do dia programado. Risco da atividade do fornecimento do serviço de transporte aéreo. Não comprovação de prestação material, nos termos das Resolução 141/2010 da ANAC. Passageiro que não teve hospedagem fornecida. Pernoite em área de espera no saguão do aeroporto. Falha na prestação de serviço caracterizada. **Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1108357-48.2023.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024**) (g.n.)*

Outrossim, cabe ressaltar que as companhias aéreas vêm criando embaraços diante de decisões do E. STJ, em especial com relação às decisões do REsp Nº 1.796.716 e do REsp Nº 1.584.465/MG, posto que juntam as decisões informando de forma despropositada que os danos morais não foram comprovados no caso concreto.

Os casos citados trataram de atrasos de apenas 05 (cinco) e 03 (três) horas, respectivamente, basta-se ler os julgados, não trazendo relação com o caso em comento, pede-se vênia para transcrever trechos dos acórdãos:

*“i) o recorrente adquiriu uma passagem aérea para viajar de Juiz de Fora – MG para São Paulo – SP, no dia*

01/06/2015; ii) o voo estava previsto para sair às 6h45min do Aeroporto Regional da Zona da Mata – Itamar Franco, com escala a ser feita em Belo Horizonte – MG, e com chegada prevista no destino final para as 9h40min no Aeroporto de Congonhas – São Paulo; iii) após a realização do check-in foi informado ao recorrente que o voo estava atrasado; posteriormente, o voo foi cancelado pela companhia aérea; iv) o recorrente foi alocado e embarcou em outro voo da companhia aérea recorrida, por volta das 11h do mesmo dia, chegando em seu destino final por volta das 14h40min (e-STJ fls. 1; e 98)”

“3.2. Da hipótese dos autos Vale analisar, portanto, a situação específica versada nos presentes autos, a fim de que se possa concluir se o atraso no voo foi considerável a ponto de incutir no passageiro dano moral, hábil a ser compensado. Pode-se extrair da sentença que o recorrente voou de Belo Horizonte para Paris, com escala em Lisboa, na data agendada. Ainda, que houve atraso no voo de ida, de cerca de 3 (três) horas, e que, em decorrência deste atraso, o voo pousou no aeroporto de Orly, ao invés de pousar no aeroporto de Charles De Gaulle (e-STJ fl. 126). Ademais, o TJ/MG deixou expressamente consignado que o recorrente, à época dos fatos de tenra idade – mais especificamente, 7 (sete) anos – estava na companhia de seus pais, e chegou no mesmo dia na cidade de destino, apenas com algumas horas de atraso (e-STJ fl. 182).”

Ora, os fatos ocorridos no presente caso SEQUER ENQUADRAM-SE NAS SITUAÇÕES APRESENTADAS nos julgados.

Exa., o Judiciário há de impedir tais injustiças, não podendo aplicar as decisões do STJ sem qualquer análise de provas do caso concreto, ainda mais no presente caso, já que a comprovação dos danos morais sofridos pela Apelante deu-se a partir dos pontos elencados pela jurisprudência do próprio STJ, que no julgamento do REsp 1.584.465/MG, a I. Ministra Relatora Nancy Andrichi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:

“(...) (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros; (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; (e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no

destino, dentre outros. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018.) (g.n.)

Ademais, no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, o I. Ministro Relator João Otávio de Noronha, em seu voto, após mencionar a aplicação dos pontos elencados no REsp 1.584,465/MG, elucidou brilhantemente que:

“No entanto, importa esclarecer que esse **não é um rol taxativo, de modo que outros elementos podem e devem ser inseridos na análise, entre eles, e de especial relevância, a conduta das empresas áreas**, por meio dos prepostos, e a medida em que essas ações (ou inações) podem ensejar distúrbio na vida do indivíduo, **uma inconveniência de tal ordem que possa caracterizar dano moral.**” (AgInt no AREsp 2150150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 08/08/2023) (g.n.)

Outrossim, ainda no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, em dado momento da fundamentação de seu voto, o I. Ministro Relator traz à baila a discussão acerca de quais fatores efetivamente comprovam a ocorrência de dano moral ao passageiro nas relações provenientes do transporte aéreo, enfatizando que:

“(...) No entanto, **esse debate não tem sido aprofundado no sentido de perquirir se eventual atraso poderia ensejar a "perda do tempo de qualidade" que o consumidor teria para desfrutar por meio de merecido descanso ou do convívio com seus afetos, especialmente quando é escasso o tempo em razão de vínculos profissionais**, o que, no caso concreto, pode-se presumir por serem os agravantes médicos de renome e claramente pessoas atarefadas no dia a dia.

Indiscutível que, em tempos de modernidade líquida – na precisa definição de Zygmunt Bauman –, é crescente a convicção de que a mudança é a única coisa permanente e a incerteza a única certeza, em especial no mundo pós-pandemia, pois **o tempo é, cada vez mais, o maior tesouro de que o homem pode dispor e só a justa medida do tempo dá a justa natureza das coisas**, parafraseado o poeta Raduan Nassar em Lavoura Arcaica.

É necessário, portanto, avançar nesse debate para reconhecer a mudança do mundo moderno e dos valores que orientam a sociedade no pós-pandemia.

**Nessa lógica, entendo que não cabe mais o limite estreito da perda de um compromisso profissional, já que o valor do mundo atual está muito mais no tempo de qualidade.**

Considerando determinadas circunstâncias pessoais, a

*valoração deve ser diversa, pois a perda do tempo de descanso e de convívio familiar tem maior valor que eventual perda de um compromisso pessoal ou social.  
(...)” (g.n.)*

Ora Exa., denote que a “perda do tempo de qualidade” destacada pelo I. Ministro Relator é a materialização da teoria do desvio produtivo do consumidor, que nada mais é do que um prestígio ao precioso tempo do consumidor, que acaba desperdiçando seu tempo de vida para exercer atividades não produtivas, sem qualquer amparo ou mediante um amparo não satisfatório para a resolução do problema do consumidor criado pelo prestadora/fornecedor de serviço e/ou produto, o que faz com que os consumidores durante este tempo fiquem desviados das suas atividades, o que certamente acarreta transtornos aptos a configurar danos que merecem ser indenizados.

Referida Teoria, sustenta Marcos Dessaune, protege todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores, estabelecendo que tal prejuízo constitui dano indenizável, conforme seus ensinamentos:

*“a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser – dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. 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. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como ‘meros dissabores ou percalços’ na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.”*  
(2http://revistavisaçãojurídica.uol.com.br/advogados-leisjurisprudencia/71/desvio-produto-oconsumidor-tese-do-advogado-marcosddessaune-255346-1.asp).

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo já consolidou o entendimento de que o desvio produtivo do consumidor é circunstância apta a ensejar a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais:

**“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo internacional – (...). Desídia da ré que, sem justificativa plausível, não resolveu a pendência e obrigou o apelante a contratar advogado e ajuizar ação. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral caracterizado. Descabimento de redução do valor da indenização. Quantia que repara o dano sem causar enriquecimento sem causa da vítima – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003175-81.2022.8.26.0529; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 11/06/2024 (g.n.)**

**“APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM EM VOO NACIONAL - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO DA REQUERIDA. 1. CASO CONCRETO – (...) - Abalo à autora superou o mero dissabor cotidiano, pois viu-se privada, de forma definitiva, de seus itens de todos os itens carregados para a viagem, incluindo peças e produtos de primeira necessidade - Verdadeira frustração das legítimas expectativas da consumidora em relação ao transporte contratado, justamente em um período de lazer, descanso e festas (Réveillon), sem contar o desvio produtivo e os diversos percalços aos quais foi submetida em razão da desorganização interna da companhia aérea e falta de providências no sentido de solucionar a questão – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1008003-21.2022.8.26.0562; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024. (g.n.)**

Não obstante, deve ser destacado que os consumidores programam suas viagens com a ida e retorno em horários previamente agendados e planejados, pensando em seus compromissos, férias (sejam curtas ou longas) após um longo período de trabalho ou para ter ao menos um dia antes de retornar ao trabalho após as férias para organizar suas roupas e pertences levados para a viagem.

Visando proteger os indivíduos de situações como a presente, o constituinte trouxe na Carta Magna a proteção à intimidade como direito e garantia fundamental, sendo esta consagrada com o direito à indenização pelo dano moral decorrente da violação desta:

*“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

(...)

**X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;**

O doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao conceituar o dano moral assevera que:

*“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. 3. ed. rev. e atual. p.359. São Paulo: Saraiva, 2008. v. IV.)

Seguindo tal entendimento, temos que a situação narrada e comprovada, obviamente causou danos extrapatrimoniais à Apelante e sendo a Apelada prestadora de serviços deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofrido pela Apelante, nos termos do já citado artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como nos termos do artigo 186, do Código Civil.

Prosseguindo, **deve ser ressaltado que a verdadeira saga vivenciada pela Apelante em razão da péssima prestação de serviços da Apelada não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento,** de maneira que qualquer entendimento diverso deste serviria de fomento para que as empresas do setor de transporte aéreo perpetuem sua péssima prestação de serviços causando danos para todos os seus consumidores sem qualquer óbice.

**Ora, o ATRASO DE VOO DE CONEXÃO da Apelante, que fez com que chegasse a seu destino com mais de 12 HORAS DE ATRASO do horário originalmente contratado, jamais poderá ser considerado mero aborrecimento.**

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo a Apelante a sofrimentos desnecessários. E isso é o quanto basta para configurar o dano moral, pois no ensinamento de CLAYTON REIS, “*dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico*” (*Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral*. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

A propósito ensina SERGIO CAVALIERI FILHO: “*hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial*” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Nesse interim, **mesmo comprovados os danos morais, vale frisar que devem ser provados os fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado.** **A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz na prolação da sentença, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.**

**A indenização por dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.**

Não obstante, a Apelada confessou expressamente que houve o cancelamento do voo da Apelante em decorrência da necessidade de manutenção aeronave, conforme pode ser observado em sua contestação (fls. 83).

Entretanto, é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a necessidade de manutenção da aeronave é irrelevante para afastar a responsabilidade da companhia aérea, já que trata-se de fortuito interno da própria Apelada, a qual deve responder pela qualidade das aeronaves e pela organização e horários previamente acertados e contratados entre as partes, além de seus serviços, não havendo assim como afastar a indenização devida em razão dos danos morais suportados pela Apelante, vejamos:

“*Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – (...) – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da ré (art. 14 do CDC) – Falha na prestação de serviço evidenciada – Alegação de que o atraso decorreu da necessidade de manutenção não programada na aeronave – Descabimento – Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo, não caracterizando caso fortuito ou força maior – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1032587-49.2023.8.26.0003; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025** (g.n.)

Não obstante, mesmo que o atraso de voo não tivesse ocorrido diante da necessidade de manutenção da aeronave, mas sim em razão de força maior ou caso fortuito externo, **é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a companhia aérea é obrigada a informar previamente seu consumidor sobre a**

**impossibilidade de execução do voo nos termos originalmente estabelecidos, inclusive, NÃO SENDO CONFIGURADA EXCLUENTE DE RESPONSABILIDADE POR PARTE DA COMPANHIA QUANDO DEIXAR DE REALIZAR REFERIDO AVISO PRÉVIO**, conforme pode ser analisado no seguinte julgado:

*“Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Incontroverso o cancelamento do voo que levaria as autoras de Campo Grande a Campinas, de onde embarcariam para o Rio de Janeiro, fazendo com que elas chegassem ao seu destino com dez horas de atraso – Ré, ademais, que não prestou assistência material às autoras, **tampouco comprovou que realizou a comunicação prévia em cumprimento ao disposto no art. 12 da Resolução 400/2016 da ANAC - Danos morais caracterizados - Fatos que extrapolaram a situação de mera adversidade - Autoras que fazem jus à indenização por danos morais.** (...).” (TJSP; Apelação Cível 1024666-38.2023.8.26.0068; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025** (g.n.)*

Portanto, temos que os danos morais ocasionados pela Apelada foram devidamente comprovados nos autos, devendo a sentença ser reformada para que haja a condenação da Apelada ao pagamento da indenização pleiteadas pela Apelante.

#### **b) DA FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**

Comprovado que o atraso de voo gerou danos extrapatrimoniais à Apelante, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos que a Apelante fora submetida e um valor que tenha caráter pedagógico à Apelada, pela “quebra de contrato” e consequentemente pela má prestação de serviço, de forma a evitar que venha a incidir novamente na conduta.

Portanto, independentemente do entendimento sobre a presunção dos danos morais, temos que o presente caso deve ser julgado procedente em razão da vasta comprovação acerca da ocorrência dos danos à esfera moral, motivo pelo qual a Apelada deverá ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais à Apelante.

Dessa maneira, o dano moral, como definido pela doutrina, tem um duplo caráter: i) compensatório – a fim de compensar a dor, sofrimento, o dano suportado pela vítima; e ii) pedagógico – com a finalidade de punir o causador do dano educando-o para que haja de maneira diversa em casos futuros.

O caráter pedagógico dos danos morais já fora muito bem esmiuçado pelo Professor Caio Mário da Silva Pereira, conforme se constata no livro *Responsabilidade Civil, Forense*, 6ª ed., 1995, Rio de Janeiro, p. 65:

*"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório.".*

Também Maria Helena Diniz (Curso de Direito Civil Brasileiro, Saraiva, 11<sup>a</sup> ed. 1º V, pg. 292) enfatiza a sanção civil encarnada na reparabilidade do ato ilícito, ao lado da função compensatória:

*"...quando a vítima reclama a reparação pecuniária em virtude de dano moral que recai sobre a honra, no profissional e família, não pede um preço para sua dor, mas apenas que se lhe outorgue um meio de attenuar, em parte, as consequências do prejuízo. Na reparação do dano moral, o dinheiro não desempenha a função de equivalência, como no dano material, porém, concomitantemente, a função satisfatória e a de pena..."*

Outrossim, a reincidência da conduta geradora do dano é um dos critérios mais relevantes na fixação do montante indenizatório.

Temos que referido critério é objetivo, pois diante de simples pesquisa jurisprudencial deste E. Tribunal verifica-se o número de vezes em que aquele tipo de evento danoso ocorreu em circunstâncias semelhantes com outras vítimas, tendo como responsável o mesmo agente.

No entendimento de Rizzato Nunes:

*"Ora, na fixação da indenização deve-se levar em conta essas repetições para que se encontre um valor capaz de pôr freio nos eventos danosos. Caso contrário, quando se tratar de empresas de porte que oferecem seus produtos e serviços a milhões de consumidores, tais indenizações acabam inexoravelmente incorporadas ao custo e, consequentemente, remetidas ao preço." (NUNES, Luiz Antonio Rizzato. Curso de direito do consumidor. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005 p. 316.).*

A persistência do agente lesante em não tomar as providências necessárias para evitar a ocorrência de danos demonstra que o resultado é previsível, todavia, nada é feito para evitá-lo.

Em uma analogia com o direito penal, trata-se da hipótese de dolo eventual, no que o agente assume as consequências do seu ato ou omissão, ciente de que o dano pode ocorrer e prejudicar outrem.

O dever moral expresso pelo princípio *neminem laedere* é simplesmente ignorado, pois, mesmo sendo eventualmente processado e condenado, o agente

lesante considera que prejuízo da condenação não é relevante para que mude de orientação, como de fato ocorre no presente caso.

*In casu*, há o dolo direto em causar o dano, pois a Apelada tem plena consciência da repercussão de sua conduta.

Segundo Damásio de Jesus:

*“Se o sujeito mentaliza o evento e pensa ‘para mim é indiferente que ocorra, tanto faz, dane-se a vítima, pouco me importa que morra’, não é necessário socorrer-se da forma eventual. Se essa atitude subjetiva passa pela mente do sujeito durante a realização da conduta, trata-se de dolo direto, uma vez que a previsão e o acrescido consentimento concreto, claro e atual, não se tratando de simples indiferença ao bem jurídico, equivalem ao querer direto.(grifo nosso) (JESUS, Damásio E. Direito Penal: Parte Geral. V. 1. São Paulo: Editora Saraiva, 2003, p. 291-292.*

Em hipóteses semelhantes à do exemplo acima, a reprovabilidade da conduta é maior, e esse fato implica na necessidade de fixar um valor indenizatório suficiente para cumprir com a função do dano extrapatrimonial.

Somente uma condenação pecuniária expressiva servirá de punição e diminuirá o ânimo do agente lesante em causar dano.

Ora, é o prejuízo financeiro em decorrência da condenação judicial que transformará a prática reiterada da empresa lesante em procedimentos que respeitam os direitos da personalidade dos consumidores.

Não obstante, **em casos de atraso/cancelamento de voo com período inferior ao sofrido pela Apelante, a jurisprudência deste E. Tribunal tem fixado indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, conforme julgados sobre o tema:

Chegada ao destino com atraso extremamente INFERIOR ao sofrido pela Apelante:

*“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo e alteração de trajeto. **Atraso de 09 (nove) horas ao local do destino.** Danos morais. Majoração do quantum indenizatório. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$ 54,85 a título de danos materiais e R\$ 500,00 a título de danos morais, em razão do atraso de voo e alteração de trajeto, que resultaram na perda de compromisso profissional. (...) 5. **Com base nos princípios da razoabilidade e***

**proporcionalidade, e considerando os precedentes jurisprudenciais aplicáveis, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto.**

(...).” (TJSP; Apelação Cível 1003910-06.2024.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025** (g.n.)

“Apelação Cível. Ação Indenizatória. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo, com realocação de forma deficitária, gerando **atraso de 10 horas**. Dano moral caracterizado. Cancelamento de voo por readequação de malha aérea não é exime a companhia aérea de sua responsabilidade. Atraso narrado nos autos que, somado à circunstância da Autora ter perdido consulta médica são suficientes para lhes causar o dano extrapatrimonial. **“Quantum” indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade**. (...).” (TJSP; Apelação Cível 1002808-14.2024.8.26.0068; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024** (g.n.)

Portanto, a sentença deve ser reformada para que haja a condenação da Apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais, perfazendo o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), haja vista que tal valor mostra-se adequado para reparar os danos morais sofridos e com caráter pedagógico, ainda mais levando-se em conta a reiterada atitude da Apelada na prática de atraso de voo em detrimento dos consumidores, da qual o Poder Judiciário não pode coadunar.

### **c) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA COM RELAÇÃO À CONDENACÃO DA APELANTE AO PAGAMENTO DE TODAS AS CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.**

Não obstante o juiz *a quo* ter entendido em julgar totalmente improcedente a presente ação, condenando a Apelante ao pagamento de todas as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, verifica-se que tal entendimento não merece prevalecer.

Ora, em que pese os argumentos da sentença, não há dúvida de que esta deverá ser reformada, posto que diante de todos os argumentos lançados na exordial e

no presente recurso, resta clara a responsabilidade da Apelada que ocasionou danos de ordem moral à Apelante, decorrente do atraso de voo.

Assim, a presente ação fora ajuizada no regular exercício do direito da Apelante, isso porque a responsabilidade é toda da Apelada pelos percalços por ela causados, conforme verificado.

Nos termos do artigo 188, inciso I, do Código Civil, o exercício regular de um direito reconhecido não constitui ato ilícito, *in verbis*, valendo ressaltar que fora apenas a própria Apelada quem deu causa a interposição da presente ação:

*“Art. 188. Não constituem atos ilícitos:*

*I – os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido;”*

Se alguém não foi diligente quanto aos fatos narrados, é inegável que somente poderia ser a Apelada, que deveria desde logo se responsabilizar pelo ocorrido, o que não aconteceu.

Assim, apenas a Apelada deu causa à propositura da presente ação, posto que não observou as disposições legais que regem a matéria, assumindo o risco de ser processada pela falta de cumprimento de suas responsabilidades como empresa aérea.

Destarte, verificando-se que a Apelante não cometeu nenhum ato ilícito e não agiu em desacordo com o ordenamento jurídico, apenas exercendo seu direito regularmente, não há que se falar na sua condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Nessa esteira, a lição da melhor doutrina:

*“Exercício regular de um direito – o nome já diz – é o direito exercido regularmente, normalmente, razoavelmente, de acordo com seu fim econômico, social, a boa-fé e os bons costumes. Quem exerce seu direito subjetivo nesses limites age licitamente, e o lícito exclui o ilícito” (Sergio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 6º edição – página 42).*

Assim, tanto pelo fato de a Apelante ter agido em exercício regular do direito, quanto pelo fato de não ter sido a responsável pelo cancelamento de voo, que apenas ocorreu por ato imputável à Apelada, é inegável que não poderia haver qualquer condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Desta forma, mesmo que mantida a sentença, o que admite-se apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária sua reforma, a fim de que seja determinado o afastamento da condenação da Apelante nas custas de sucumbência.

Outrossim, caso seja mantida a condenação em honorários advocatícios, o que admite-se apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária a reforma da sentença, a fim de que seja minorado o valor fixado, tendo em vista que o único trabalho do advogado da Apelada (com a *devida vénia* e em que pese o respeito por este) foi a elaboração de defesa, consistindo em atuação mínima através de um modelo das peças processuais que possui.

Frise-se que conforme determina o artigo 85, do Código de Processo Civil, ao fixar os honorários advocatícios pode-se fazê-lo de forma equitativa levando em consideração: o grau de zelo do profissional; o lugar de prestação do serviço; a natureza e a importância da causa; o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, devendo neste particular ser considerado não haver honorários sucumbenciais ou *ad argumentandum tantum* que seja minorado nos termos acima.

#### **IV – CONCLUSÃO.**

Diante de todo exposto, requer seja a presente Apelação recebida, conhecida e provida para o fim de reformar a decisão de primeira instância, julgando-se **TOTALMENTE PROCEDENTE a presente ação, com a:** **i)** **condenação da Apelada ao pagamento de indenizações por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em vista das peculiaridades do caso (ATRASO DE VOO DE CONEXÃO da Apelante, que fez com que chegasse a seu destino com mais de 12 HORAS DE ATRASO do horário originalmente contratado); ii) e inversão do ônus de sucumbência, com a condenação da Apelada ao pagamento de todas as custas processuais e honorários advocatícios.**

Outrossim, mesmo que a condenação ao pagamento da indenização por danos morais seja fixada em valor inferior ao pleiteado, *ad argumentandum tantum*, requer seja o ônus de sucumbência carreado exclusivamente à Apelada, em atenção à Súmula 326, do C. STJ e artigo 86, p.u., do Código de Processo Civil, ou ainda somente sobre os danos materiais denegados.

Por fim, mesmo que a sentença seja mantida em sua integralidade, o que *ad argumentandum tantum*, requer sejam os honorários da Apelada fixados por equidade evitando-se enriquecimento ilícito.

Termos em que,  
Pede Deferimento.  
São Paulo, data na margem.

**Léo Rosenbaum  
OAB/SP nº. 176.029**

**Nathan Guinsburg Cidade  
OAB/SP nº. 320.719**