

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL DO JABAQUARA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1023159-09.2024.8.26.0003

Procedimento Comum

JAILSON TORMA BETANZOS, brasileiro, casado, engenheiro mecânico, portador da cédula de identidade RG nº. 6050846036 e inscrito no CPF/MF sob o nº. 909.915.670-72; **2) VALDIRA FERNANDES BETANZOS**, brasileira, casada, engenheira metalúrgica, portadora da cédula de identidade RG nº. 8070515575 e inscrita no CPF/MF sob o nº. 812.163.190-49; **3) VALENTINA FERNANDES BETANZOS**, brasileira, menor de idade e absolutamente incapaz, portadora da cédula de identidade RG nº. 1123289306 e inscrita no CPF/MF sob o nº. 866.108.990-53; e **4) OLIVIA FERNANDES BETANZOS**, brasileira, menor de idade e absolutamente incapaz, portadora da cédula de identidade RG nº. 3135823353 e inscrita no CPF/MF sob o nº. 148.303.079-27, ambas representadas neste ato por sua genitora **Valdira Fernandes Betanzos**, já devidamente qualificada, residentes e domiciliados na Via de Acesso Três, nº. 81, CEFER II, Jardim Carvalho, Porto Alegre/RS, CEP. 91430-370, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promove em face de **LATAM AIRLINES BRASIL**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.012.862/0001-60, com sede na Rua Ática, nº 673, 6º andar, sala 62, Jardim Brasil, São Paulo/SP, CEP: 04634-042, 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, **APELAÇÃO** em face da sentença que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, negando os danos materiais, mas condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.000,00 para cada Autor, com correção monetária e juro nos moldes da sentença, improcedente os danos materiais e condenando a ré ao pagamento de custas e honorários em 10% da condenação.**

Diante do exposto, requer o envio dos autos à Instância Superior para que seja dado **provimento integral ao recurso**, informando ainda que as **custas recursais foram devidamente recolhidas**, estando **dispensado o pagamento do porte de remessa e retorno**, nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

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: JAILSON TORMA BETANZOS e outros

Apelada: LATAM AIRLINES BRASIL

3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL III DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP

Autos de processo nº 1023159-09.2024.8.26.0003

EGRÉGIO TRIBUNAL

RAZÕES DE APELAÇÃO

Antes de adentrar no mérito da Apelação, cabe à parte Apelante apenas abrir este tópico preliminar para frisar que os consumidores programam suas viagens com a ida e o retorno em horários previamente agendados, pensando em seus compromissos, suas férias, sejam curtas ou longas, em descansar após um longo período de trabalho, ou tirar pelo menos um dia antes de retornar de suas férias para organizar as roupas e itens levados para viagem, mas diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas estes consumidores são prejudicados.

Exas., o presente caso demonstra de forma clara a quantidade de vidas que são atrapalhadas, em vista de um atraso, cancelamento de voo, *overbooking*, ou qualquer problema decorrente da má prestação de serviços das companhias aéreas e ao menos que haja indenizações em valor que faça com que as companhias aéreas indenizem devidamente os danos ocasionados aos passageiros e repensem em como agem frente aos seus consumidores, que arcam com altos valores para verem-se transportados em horário e dia contratado, tais fatos continuarão a ocorrer e os consumidores cada vez mais prejudicados.

Trata-se de uma Apelação em virtude do valor fixado em **R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS)** a título **DE DANOS MORAIS** mostra-se **MANIFESTAMENTE IRRISÓRIO**, diante da gravidade dos fatos e da sucessão de falhas graves cometidas pela companhia aérea. No presente caso, houve - **ALTERAÇÃO UNILATERAL DO ITINERÁRIO DA PARTE APELANTE**, sem qualquer aviso prévio, em razão de - **OVERBOOKING** no voo originalmente contratado. Para agravar o quadro, os Apelantes ainda enfrentaram - **ATRASSO SIGNIFICATIVO NO VOO DE REALOCAÇÃO**, o que ocasionou a - **PERDA DA CONEXÃO SUBSEQUENTE**, demandando - **NOVA REMARCAÇÃO DE ITINERÁRIO**, - **PERNOITE NÃO PROGRAMADO EM GUARULHOS** e - **CHEGADA AO DESTINO COM ATRASO TOTAL DE 27 HORAS**, o que lhes fez - **PERDER COMPROMISSOS PROFISSIONAIS RELEVANTES**. Ressalte-se que havia **ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS** que teriam permitido a chegada com menor atraso, o que reforça a negligência da Apelada. Some-se a isso o - **EXTRAVIO TEMPORÁRIO DAS BAGAGENS**, situação que ampliou o desconforto, a angústia e o transtorno experimentado. Assim, o montante arbitrado não atende aos princípios da **RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE**, tampouco cumpre a dupla função da indenização por dano moral — **COMPENSATÓRIA E PEDAGÓGICA** — devendo ser majorado para refletir de forma adequada à gravidade da conduta e o sofrimento suportado pelos Apelantes, **AFINAL FORAM TANTOS ACONTECIMENTOS QUE O VALOR FIXADO É DEMASIADO BAIXO.**

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 e danos gerados pelas companhias aéreas aos passageiros.

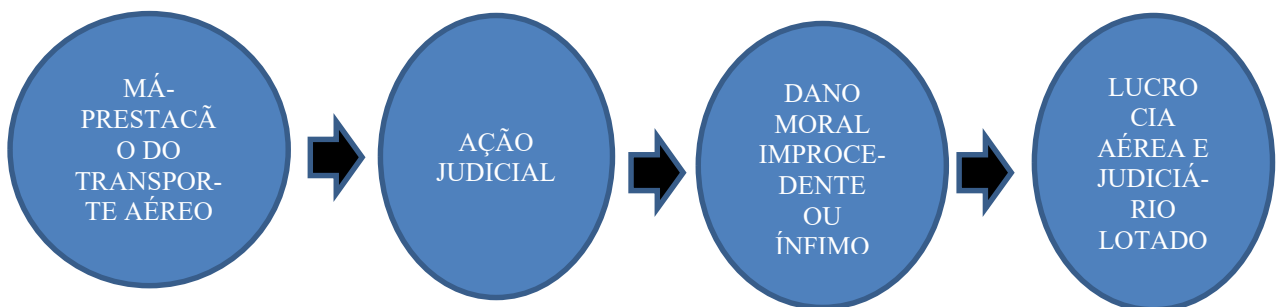
A Apelada e outras empresas somente prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações que compensarão os danos morais sofridos, como seria o mínimo no presente caso.

Decisões como a sentença Apelada, 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 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.

O fato é que as empresas poderiam resolver essas situações de forma extrajudicial, mas apoiam-se 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.

I – BREVE SÍNTESE DA AÇÃO

Trata-se de ação de pedido de indenização por danos morais e materiais em virtude de **ALTERAÇÃO UNILATERAL DO ITINERÁRIO dos Apelantes, sem qualquer aviso prévio, em virtude de *OVERBOOKING* no voo originalmente contratado, contudo, para agravar a situação, os Apelantes sofreram ainda *ATRASO DO VOO DE REACOMODACÃO* alusivo ao primeiro trecho da viagem, culminando na perda do voo de conexão, o que causou nova realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS PROFISSIONAIS, mesmo havendo itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, ademais, os Apelantes sofreram ainda *EXTRAÍO TEMPORÁRIO DE SUAS BAGAGENS* durante a viagem,** tudo ocorrido por culpa da Apelada e sua má prestação de serviço.

Visando compromissos profissionais do Apelante Jailson, os Apelantes programaram viagem com destino a Paris e, para tanto, adquiriram passagens aéreas em voos operados pela Apelada, de acordo com o itinerário abaixo (**Doc. 03**):

- i.IDA: voo LA 3421, com saída de Porto Alegre no dia 20 de abril de 2024, às 14h40, e chegada a Guarulhos às 16h25 do mesmo dia;
- ii.Conexão: voo LA 8068, com saída de Guarulhos no dia 20 de abril de 2024, às 18h, e chegada a Paris às 10h10 do dia seguinte.

Contudo, no próprio dia 20 de abril de 2024 (**data da viagem**), os Apelantes foram surpreendidos com a notícia de que, em razão de ***overbooking no voo LA 3421, haviam sofrido alteração do itinerário alusivo ao primeiro trecho da viagem (Porto Alegre – Guarulhos)***, com antecipação do horário de embarque, conforme abaixo detalhado:

- i.IDA: voo LA 3419, com saída de Porto Alegre no dia 20 de abril de 2024, às 12h30, e chegada a Guarulhos às 14h10 do mesmo dia;
- ii.Conexão: voo LA 8068, com saída de Guarulhos no dia 20 de abril de 2024, às 18h, e chegada a Paris às 10h10 do dia seguinte.

Exa., tanto é verdade a ocorrência de *overbooking* no voo LA 3421, que este operou normalmente, mas sem que os Apelantes estivessem a bordo (**Doc. 04**).

Assim, em atenção ao novo horário de início da viagem, os Apelantes se dirigiram ao aeroporto de Porto Alegre com a antecedência necessária, realizaram o *check-in* (**Doc. 05**), despacharam suas bagagens e, logo depois, seguiram em direção ao portão de embarque do voo LA 3419.

Porém, no momento do embarque, os Apelantes foram surpreendidos pela Apelada, com aviso de que o voo LA 3419 estava ATRASADO, sem nova previsão de horário para decolagem e SEM nenhuma justificativa pela companhia.

Angustiados, os Apelantes questionaram os colaboradores da Apelada sobre o noticiado atraso do voo LA 3419, com alerta para o risco de perda do voo de conexão LA 8068, mas, em resposta, foram apenas informados de que deveriam aguardar o voo.

Sem alternativa e sem receberem assistência material pela Apelada, os Apelantes seguiram a determinação recebida e, depois de aproximadamente 03 horas de espera, iniciaram viagem com destino a Guarulhos, aonde chegaram às 16h32 do dia 20 de abril (Doc. 06).

Tão logo desembarcaram do voo LA 3419, em Guarulhos, os Apelantes seguiram às pressas ao portão de embarque do voo LA 8068 (Doc. 07), porém, ao chegarem ao local, foram informados de que não havia tempo hábil para o embarque, ou seja, os Apelantes perderam o voo de conexão LA 8068, que decolou normalmente, sem que estivessem a bordo da aeronave (Doc. 08).

Indignados, os Apelantes se dirigiram ao balcão de atendimento da Apelada, em busca de esclarecimentos e de solução imediata para a perda do voo LA 8068, oportunidade em que, depois de muito tempo de espera na fila, os Apelantes foram finalmente atendidos e somente comunicados de que seriam realocados em outro itinerário com destino a Paris, mas com partida somente no dia seguinte e com nova conexão em Lisboa, segundo abaixo:

i.IDA: voo TP 82, com saída de Guarulhos no dia 21 de abril de 2024, às 15h30, e chegada a Lisboa às 05h20 do dia seguinte;

ii.Conexão: voo AF 1225, com saída de Lisboa no dia 22 de abril de 2024, às 09h40, e chegada a Paris às 13h10 do mesmo dia.

Inconformados com itinerário de realocação apresentado pela Apelada, que lhes ocasionaria chegada a Paris com 27 horas de atraso em relação ao itinerário originalmente contratado, os Apelantes solicitaram à companhia que fossem realocados em outro voo que partisse com maior antecedência, mas a Apelada NEGOU o pedido, dizendo que aquela era a única opção.

Não acreditando na informação prestada pela Apelada, os Apelantes se retiraram do guichê da companhia e resolveram pesquisar voos, encontrando outros 02 itinerários com destino a Paris, nos quais poderiam ser acomodados e que permitiriam que chegassem ao destino com menor atraso. Assim, os Apelantes voltaram ao balcão da companhia e pediram que fossem realocados em um dos seguintes itinerários:

Itinerário 01 (Docs. 09 e 10)

- i. Voo TP 88, com saída de Guarulhos no dia 20 de abril de 2024, às 21h12, e chegada a Lisboa às 10h34 do dia seguinte;
- ii. Conexão: voo TP 436, com saída de Lisboa no dia 21 de abril de 2024, às 17h10, e chegada a Paris às 20h15 do mesmo dia.

Itinerário 02 (Doc. 11)

- i. Voo AF 459, com saída de Guarulhos no dia 20 de abril de 2024, às 19h04, e chegada a Paris às 10h57 do dia seguinte.

Entretanto, os colaboradores da Apelada foram categóricos e disseram que os Apelantes **NÃO** seriam realocados em nenhum dos itinerários acima.

Sem opção, os Apelantes acataram as decisões unilaterais tomadas pela Apelada, sendo compelidos a aceitarem o único itinerário disponibilizado pela companhia.

Ademais, como teriam que esperar 23 horas para o reinício da viagem, os Apelantes solicitaram à Apelada que lhes prestasse assistência material, nos termos da Resolução nº. 400 da ANAC, e somente depois de muita insistência por parte dos Apelantes, a companhia concordou em lhes fornecer auxílio nesse sentido.

Nesse contexto, embora os Apelantes tenham recebido assistência por parte da Apelada, esta se deu em condições mínimas, não excluindo a responsabilidade da companhia perante os Apelantes e demonstrando clara confissão da Apelada sobre sua má prestação de serviços, pois o **mínimo** que se espera numa situação desta é um tratamento digno, com o atendimento das necessidades básicas dos consumidores.

Então, os Apelantes deixaram o aeroporto de Guarulhos e se dirigiram ao local de hospedagem designado pela Apelada.

No dia seguinte, os Apelantes voltaram ao aeroporto de Guarulhos, realizaram o *check-in* (**Doc. 12**), despacharam suas bagagens e, em seguida, embarcaram no voo de realocação TP 82, com destino a Lisboa, que operou normalmente (**Doc. 13**).

Após desembarcarem do voo TP 82, em Lisboa, os Apelantes seguiram em direção ao portão de embarque do voo de conexão AF 1225, todavia, no momento do embarque, foram noticiados pela Air France de que o voo AF 1225 estava atrasado, sem nova previsão de horário para decolagem.

Sem opção, os Apelantes aguardaram e, depois de 01 hora de espera, embarcaram no voo AF 1225 (**v. Doc. 12**), com destino a Paris, aonde chegaram com **27**

HORAS DE ATRASO em relação ao itinerário originalmente contratado (**Doc. 14**), o que se revela um verdadeiro absurdo.

Em vista desse significativo atraso na chegada a Paris, **o Apelante Jailson PERDEU importantes compromissos profissionais**, conforme segue relacionado, **o que lhe gerou uma punição severa por parte de seus superiores hierárquicos, além de PREJUÍZO MATERIAL:**

- Reunião profissional, em Glasgow, na Escócia, junto ao gerente de empreendimento do seu setor de trabalho, senhor Felipe Augusto da Luz, com fornecedores de sua empregadora (**Doc. 15**);
- Voo U2 3124, com saída de Paris no dia 21 de abril de 2024, às 22h15, e chegada a Glasgow, às 23h05 do mesmo dia (**Doc. 16**);
- Voo U2 3123, com saída de Glasgow no dia 26 de abril de 2024, às 10h40, e chegada a Paris às 13h30 do mesmo dia (**v. Doc. 16**);
- **Reserva de hospedagem contratada em Glasgow, no valor de 194,40 GBP, equivalentes a R\$ 1.268,82 (mil e duzentos e sessenta e oito reais e oitenta e dois centavos) (Doc. 17);**

Não bastasse isso, imediatamente após desembarcarem do voo AF 1225, em Paris, os Apelantes se dirigiram a esteira de bagagens, para retirada dos seus pertences, conforme haviam sido orientados, **mas foram surpreendidos com o EXTRAVIO de 03 malas despachadas, contendo itens de todos os Apelantes.**

Muito preocupados, os Apelantes se dirigiram ao guichê de atendimento da Air France, reclamando a ausência de suas bagagens, ocasião em que preencheram o Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB (registrado sob o código CDGAF81656) (**Doc. 18**) e foram orientados a deixarem o aeroporto de Paris e aguardarem seu contato assim que as malas fossem encontradas (**Docs. 19 e 20**).

Finalmente, no dia 25 de abril de 2024, **DEPOIS DE 04 DIAS DE EXTRAVIO**, os Apelantes **receberam as malas de volta (Docs. 21 e 22).**

Por fim, visando a solução amigável do problema e a compensação pelos danos sofridos, os Apelantes entraram por diversas vezes em contato com a Apelada, **mas sem sucesso (Doc. 23).**

Posto isso, temos comprovados todos os pontos que levaram os Apelantes ao extremo de seus sentimentos, configurando assim o dano moral, vejamos: **i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Apelada, em razão da alteração unilateral do itinerário dos Apelantes, sem qualquer aviso prévio, em virtude de OVERBOOKING no voo originalmente contratado, contudo, para agravar a situação,**



os Apelantes sofreram ainda ATRASO DO VOO DE REACOMODAÇÃO alusivo ao primeiro trecho da viagem, culminando na perda do voo de conexão, o que causou nova realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS PROFISSIONAIS, mesmo havendo itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, ademais, os Apelantes sofreram ainda EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE SUAS BAGAGENS durante a viagem, o que *per si* já demonstra o absurdo do ocorrido, não restando dúvidas que os transtornos causados aos Apelantes não importam mero aborrecimento cotidiano, mas dano moral indenizável, pois causam enorme desgaste físico e emocional no consumidor, que, em regra, se prepara com antecedência e tem legítima expectativa de chegar a seu destino no dia e horário inicialmente previstos; ii) **NÃO foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da Apelada,** a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iii) **NÃO foram dadas melhores alternativas aos Apelantes, haja vista que negada realocação destes em voos que possibilitariam que chegassem a Paris com menor atraso;** iv) **os Apelantes sofreram ainda extravio de suas bagagens durante a viagem;** v) **A falta de informações aliada à alteração repentina e sem prévia comunicação do voo LA 3421 pelo voo LA 3419, por overbooking no voo LA 3421, ao atraso injustificado do voo LA 3419, culminando na perda do voo LA 8068, à realocação em itinerário diverso, ao pernoite não programado em Guarulhos, à chegada a Paris com 27 horas de atraso, à perda de compromissos e ao extravio temporário de bagagem** frustraram as legítimas expectativas dos Apelantes de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente e de acordo com o contratado, pois **é preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.**

Exa., os consumidores programam suas viagens com a ida e o retorno em horários previamente agendados, pensando em seus compromissos, suas férias, sejam curtas ou longas, em descansar após um longo período de trabalho, ou tirar pelo menos um dia antes de retornar de suas férias para organizar as roupas e itens levados para viagem, mas, diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas, estes consumidores são prejudicados e as companhias aéreas fazem pouco caso do ocorrido, tratando como acontecimentos rotineiros e como se o dano não fosse lá grande coisa, o que é o total absurdo e demonstra a necessidade de se responsabilizar os fornecedores de serviços por seus erros, caso contrário, qualquer um faria o que quisesse com seus clientes e não haveria punição a altura para os acontecimentos, como ocorre no presente caso.

Destarte, tem-se que o episódio em cotejo acarretou aos Apelantes sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor, haja vista que, conquanto tenham adquirido e pago regularmente os bilhetes aéreos, foram surpreendidos com a deficiente prestação de serviço disponibilizado pela empresa de transporte aéreo, não se podendo ainda olvidar a falta de informações adequadas aos consumidores durante o tempo de espera pela solução do impasse, em afronta ao previsto na Resolução nº. 400/2016 da ANAC, **tudo associado à alteração unilateral de itinerário em razão de overbooking, ao atraso do voo de reacomodação, culminando em nova alteração de itinerário, à chegada ao destino com 27 horas de atraso, perdendo compromissos profissionais, e ao extravio temporário de bagagem.**

Ademais, não há prova de que tenham sido adotadas pela Apelada as medidas necessárias para que não ocorressem os transtornos ora consignados, caracterizada então a indisputável responsabilidade desta pelos sérios contratemplos a que foram submetidos os seus consumidores, tornando patente o dever de indenizar.

Diante do exposto, não restou opção aos Apelantes, senão ingressarem com o presente feito, para que possam ser ressarcidos de todos os prejuízos decorrentes da incorreta prestação de serviço oferecida pela Apelada.

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em breve síntese, que: preliminarmente, a Apelada alega ser parte ilegítima, todo o ocorrido deu-se por culpa da companhia aérea Air France; quanto ao mérito, devem ser aplicados ao presente caso a Convenção de Montreal e o Código Brasileiro de Aeronáutica; a prática de *overbooking* não é ilícita; o atraso do voo LA 3419 ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade; forneceu a devida assistência material aos Apelantes; acomodou os Apelantes no primeiro voo disponível; os Apelantes não suportaram e não comprovaram os danos morais no presente caso; caso haja a sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser arbitradas em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; os Apelantes não suportaram e não comprovaram os danos materiais no presente caso; e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Sobreveio a sentença de parcial procedência da ação, negando os danos materiais, mas condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 20.000,00 com correção monetária e juro nos moldes da sentença.

Todavia, em que pese o nobre entendimento do Juízo *a quo*, a sentença deverá ser reformada em relação ao valor da indenização por danos morais e em relação à condenação da parte Apelante em sucumbência recíproca, conforme a seguir restará demonstrado.

II – MÉRITO

a) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA A CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS

A Apelada alega que os Apelantes não suportaram e não comprovaram os danos materiais alegados, logo, não devendo indenizá-los.

Contudo, os danos materiais foram devidamente demonstrados e comprovados pelos documentos juntados aos autos (**v. fls. 66/69**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e a Apelada tivesse transportado os Apelantes na data e horário originalmente contratados ou fornecido a devida assistência material, os Apelantes não teriam sofrido prejuízo material referente a reserva de hospedagem contratada em Glasgow, no valor de 194,40 GBP, equivalentes a R\$ 1.268,82 (mil e duzentos e sessenta e oito reais e oitenta e dois centavos).

Importante ressaltar que os Apelantes não deixaram de comprovar todo o quanto alegado na Exordial, incumbindo-se do ônus que possuíam, de acordo com o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil:

*“Art. 373. O ônus da prova incumbe:
I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;”*

O consolidado entendimento do E. TJ/SP corrobora o acima exposto, de maneira que em casos análogos condenou a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos materiais oriundos da falta de fornecimento de assistência material:

*“TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Ação de indenização por danos morais – **Cancelamento de voo** – Sentença de procedência – Relação de consumo – Incidência do CDC – Alegação de necessidade de readequação da malha aérea pela pandemia COVID-2 - Fortuito interno caracterizado – Prestação de serviço defeituoso caracterizado – Ausência de excludentes – Gerenciamento de voos que cabe à aérea e não à agência de viagens - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 21 e 28 – **Cancelamento do voo e realocação para voo com ida no dia seguinte ao contratado** e retorno no dia imediatamente posterior – Necessidade de cancelamento e aquisição de novas passagens para garantia de reserva de hotel – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Valor reduzido para conformação com o evento danoso e o escopo legal – **Dano material configurado** – Valor devido no importe pago pelas passagens não reembolsadas – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1127237-25.2022.8.26.0100; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024**) (g.n.)

*“TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – **Cancelamento de voo** em decorrência de manutenção inesperada da aeronave – **Fortuito interno inescusável, porquanto ínsito ao mister empreendido pela transportadora** - Atraso de 24 horas para chegada ao destino – Circunstâncias do caso concreto que denotam abalo extrapatrimonial, que desborda do mero dissabor – Danos morais configurados – Quantum indenizatório fixado em R\$3.000,00, que se mostra consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – **Danos***



materiais também caracterizados, em virtude da parcial assistência material prestada pelas rés – Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020184-24.2023.8.26.0011; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024**) (g.n.)

Portanto, os Apelantes sofreram danos materiais e morais diante do todo ocorrido, os quais foram devidamente demonstrados no presente caso, decorrentes única e exclusivamente da conduta da Apelada, pela falha na prestação de serviços, sendo devidas as indenizações pleiteadas.

b) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA A MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

Conforme relatado, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), perfazendo em R\$ 5.000,00 a cada Apelante.

Em que pese o entendimento adotado pelo Juiz *a quo*, a sentença merece ser reformada neste ponto, pois o valor fixado é irrisório comparado ao tamanho dos aborrecimentos e constrangimentos suportados pelos Apelantes, **tendo em vista que no presente caso ocorreu ALTERAÇÃO UNILATERAL DO ITINERÁRIO dos Apelantes, sem qualquer aviso prévio, em virtude de OVERBOOKING no voo originalmente contratado, contudo, para agravar a situação, os Apelantes sofreram ainda ATRASO DO VOO DE REACOMODACÃO** alusivo ao primeiro trecho da viagem, culminando na perda do voo de conexão, o que causou nova realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com **27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS PROFISSIONAIS**, mesmo havendo itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, ademais, os Apelantes sofreram ainda **EXTRAVIDO TEMPORÁRIO DE SUAS BAGAGENS** durante a viagem, tudo ocorrido por culpa da Apelada e sua má prestação de serviço.

Assim, diante do exposto, temos comprovados todos os pontos que levaram os Apelantes ao extremo de seus sentimentos, configurando assim, o dano moral. Vejamos:

i) **NÃO houve rápida resolução do problema pela Apelada, em razão da alteração unilateral do itinerário dos Apelantes, sem qualquer aviso prévio, em virtude de OVERBOOKING no voo originalmente contratado, contudo, para agravar a situação, os Apelantes sofreram ainda ATRASO DO VOO DE REACOMODACÃO** alusivo ao primeiro trecho da viagem, culminando na perda do voo de conexão, o que causou nova realocação em itinerário diverso,



pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS PROFISSIONAIS, mesmo havendo itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, ademais, os Apelantes sofreram ainda EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE SUAS BAGAGENS durante a viagem, o que *per si* já demonstra o absurdo do ocorrido, não restando dúvidas que os transtornos causados aos Apelantes não importam mero aborrecimento cotidiano, mas dano moral indenizável, pois causam enorme desgaste físico e emocional no consumidor, que, em regra, se prepara com antecedência e tem legítima expectativa de chegar a seu destino no dia e horário inicialmente previstos;

ii) **NÃO foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da Apelada,** a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião;

iii) **NÃO foram dadas melhores alternativas aos Apelantes, haja vista que negada realocação destes em voos que possibilitariam que chegassem a Paris com menor atraso;**

iv) **os Apelantes sofreram ainda extravio de suas bagagens durante a viagem;**

v) **A falta de informações aliada à alteração repentina e sem prévia comunicação do voo LA 3421 pelo voo LA 3419, por overbooking no voo LA 3421, ao atraso injustificado do voo LA 3419, culminando na perda do voo LA 8068, à realocação em itinerário diverso, ao pernoite não programado em Guarulhos, à chegada a Paris com 27 horas de atraso, à perda de compromissos e ao extravio temporário de bagagem** frustraram as legítimas expectativas dos Apelantes de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente e de acordo com o contratado, pois **é preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.**

Desta forma, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos que a parte Apelante fora submetida, bem como 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.

Assim, temos, que 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 constata-se 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, 11ª 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 atenuar, 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 Rizzatto 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, conseqüentemente, remetidas ao preço." (NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. 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.

Outrossim, Exas., cabe ressaltar que **em casos de cancelamento/atraso de voo com período inferior ao do presente caso, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro**, vejamos:

*“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. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA. PARCIAL SUBSISTÊNCIA. 1. Ação de indenização por dano material e moral consubstanciada em atraso de primeiro trecho de voo, com perda de conexão, reacomodação e **chegada ao destino final com mais de 10 horas de atraso** julgada improcedente. (...) Caracterizado o fortuito interno, resta assegurada a indenização por danos materiais e morais, no caso concreto, pelo atraso desproporcional suportado, falta de adequada comunicação e prestação de auxílio material. 3. **Cabível indenização moral no valor de R\$ 10.000,00 (cinco mil para cada autor), em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1006295-27.2023.8.26.0003; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024**) (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. (...). **“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.)

Ademais, **o presente caso é cercado de desobrigações por parte da Apelada, de modo que todos os transtornos causados à parte Apelante decorreram de falhas injustificadas e que causaram grande sentimento de preocupação e revolta, o que merece ser levado em consideração para a majoração da indenização pleiteada**, vejamos:

Outrossim, cabe ressaltar que o voo originalmente contratado sofreu atraso diante de um problema operacional, entretanto, **é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo de que a ocorrência de quaisquer problemas operacionais relacionados à companhia aérea (manutenção da aeronave, readequação da malha aérea, troca da tripulação e demais problemas operacionais) são irrelevantes 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, de seus funcionários 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 e materiais suportados pela parte Apelante, vejamos:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Falha na prestação de serviços evidenciada. (...). Dano moral. Caracterização. **Tese defensiva de necessidade de alteração na malha aérea que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1001426-83.2024.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025) (g.n.)**

*“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.)**



*“Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso e cancelamento de voo. Chegada ao destino com vinte e duas horas de atraso. Condição climática desfavorável e **vencimento da jornada de trabalho da tripulação. Fortuito interno.** Ausência de assistência integral e adequada ao passageiro. **Falha na prestação de serviço caracterizada. Dano moral ora reconhecido.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1156288-47.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024**) (g.n.)

*“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação do consumidor. **Atraso de voo por problemas operacionais – Fortuito interno – Falha na prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1000141-56.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025**) (g.n.)

Não obstante, mesmo que o atraso de voo não tivesse ocorrido diante de um problema operacional, 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 EXCLUDENTE 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.)

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** – Cancelamento de voo em razão da pandemia do covid-19 – (...) II. Reconhecimento de falha na prestação de serviço. Descumprimento, pelas apeladas, da obrigação de devolver o valor da passagem em até 12 meses do voo cancelado, cujo prazo venceu em abril de 2022. III. **Dano moral configurado. Desídia das apeladas que, sem justificativa plausível, não resolveram a pendência e obrigaram a apelante a contratar advogado e ajuizar ação. Teoria do desvio produtivo do consumidor.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1003725-28.2024.8.26.0005; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025) (g.n.)**

*APELAÇÃO - DANOS MORAIS - **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM** - (...) **Abalo emocional e percalços vivenciados pela passageira em razão da privação da posse de seus pertences de primeira necessidade, confiados à companhia aérea, em violação às suas legítimas expectativas quanto à segurança e à previsibilidade da contratação - Desvio produtivo configurado, também, no empenho, pela consumidora, de longo tempo no aeroporto, sem a resolução da questão pela companhia aérea, e também na busca por novos produtos em solo estrangeiro** – (...).”* (TJSP; Apelação Cível 1143955-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024) (g.n.)**

Sendo assim, o valor fixado em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** a título de **danos morais** mostra-se **manifestamente irrisório**, diante da gravidade dos fatos e da sucessão de falhas graves cometidas pela companhia aérea. No presente caso, houve **alteração unilateral do itinerário da parte Apelante**, sem qualquer aviso prévio, em razão de **overbooking** no voo originalmente contratado. Para agravar o quadro, os Apelantes ainda enfrentaram **atraso significativo no voo de realocação**, o que ocasionou a **perda da conexão subsequente**, demandando **nova remarcação de itinerário, pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com atraso total de 27 horas**, o que lhes fez **perder compromissos profissionais relevantes**. Ressalte-se que havia **alternativas disponíveis** que



ROSENBAUM

Advogados Associados

teriam permitido a chegada com menor atraso, o que reforça a negligência da Apelada. Some-se a isso o **extravio temporário das bagagens**, situação que ampliou o desconforto, a angústia e o transtorno experimentado. Assim, o montante arbitrado não atende aos princípios da **razoabilidade e proporcionalidade**, tampouco cumpre a dupla função da indenização por dano moral — **compensatória e pedagógica** — devendo ser majorado para refletir de forma adequada a gravidade da conduta e o sofrimento suportado pelos Apelantes.

Portanto, a indenização por danos morais deve ser majorada por esta Corte, alcançando o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor este que se mostra 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.

III – 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: **i) a condenação no pagamento dos danos materiais no valor de R\$ R\$ 1.268,82 (mil e duzentos e sessenta e oito reais e oitenta e dois centavos); ii) a majoração da indenização por danos morais arbitrada, chegando-se ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a cada Apelante, totalizando R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), em vista das peculiaridades do caso (ALTERAÇÃO UNILATERAL DO ITINERÁRIO dos Apelantes, sem qualquer aviso prévio, em virtude de OVERBOOKING no voo originalmente contratado, contudo, para agravar a situação, os Apelantes sofreram ainda ATRASO DO VOO DE REACOMODAÇÃO alusivo ao primeiro trecho da viagem, culminando na perda do voo de conexão, o que causou nova realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos e chegada ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS PROFISSIONAIS, mesmo havendo itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, ademais, os Apelantes sofreram ainda EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE SUAS BAGAGENS durante a viagem).**

Por fim, com o provimento da apelação, requer a majoração dos honorários em desfavor da ré para 20% do valor da condenação.

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