

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 1ª VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL DE PINHEIROS DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1015788-67.2024.8.26.0011
Procedimento Comum

JONATAN JAYME FURMANOVICH e outros, devidamente qualificados nos autos do processo em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício movem em face de **AMERICAN AIRLINES INC.**, por seus advogados que esta subscreve, vêm, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, apresentar **RÉPLICA** à contestação oferecida pela Ré, expondo e requerendo o quanto se segue:

I – RESUMO DAS ALEGAÇÕES DA RÉ.

Trata-se de contestação oferecida pela Ré, na qual alega em síntese, que:

- 1) O atraso de voo ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade;
- 2) Devem ser aplicados ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica e a Convenção de Montreal;
- 3) Os Autores não suportaram e não comprovaram os danos materiais;
- 4) Os Autores não suportaram e não comprovaram os danos morais no presente caso;
- 5) Caso haja a sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser arbitradas em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

6) Os menores impúberes não sofreram qualquer tipo de dano por não terem atingido a maioridade civil.

Diante de todas as alegações supra, a Ré pleiteia a declaração de improcedência dos pedidos dos Autores.

Ocorre que as alegações da Ré não merecem prevalecer, impugnando-as desde já, conforme passa a demonstrar:

II – MÉRITO.

Trata-se a presente ação de pedido de indenização por danos morais em razão de **ATRASSO DE VOO**, o que ocasionou aos Autores pernoite não programado em Miami, **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte da Ré, chegando ao destino com **11 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO DE TRABALHO**, que culminou na **NECESSIDADE DE DESISTÊNCIA DO ÚLTIMO TRECHO DA VIAGEM**, tudo isso **mesmo havendo voos alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso**. Fatos estes ocorridos em virtude da falta de cuidado da Ré e da quebra de contrato firmado.

DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

Ademais, inobstante as alegações da Ré, **CONFORME VERIFICA-SE, FORAM COMPROVADOS TODOS OS PONTOS QUE DEMONSTRAM O DANO MORAL ORIUNDO DO OCORRIDO NO CASO:**

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Ré, pois **os Autores tiveram o seu voo originalmente contratado atrasado (fls. 43/44)** diante da ausência de manutenção da aeronave que realizaria o voo (fls. 121), **fazendo com que os Autores tivessem seu itinerário alterado, chegassem ao seu destino com 11 (onze) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 86/89) e optassem pela desistência do último trecho da viagem, uma vez que os Autores perderam o voo de conexão (fls. 97/102), de modo que o Autor Jonatan ficou impossibilitado de participar de seu compromisso profissional em Porto Alegre (fls. 69)**. Ademais, cabe ressaltar que **durante todo o período de espera não houve o fornecimento de assistência material por parte da Ré, o que obrigou os Autores a terem que custear hospedagem para que não tivessem que dormir no aeroporto;**
- ii) NÃO foram dadas aos Autores melhores alternativas, uma vez que após o atraso unilateral do voo, **os Autores informaram à Ré sobre a possibilidade de acomodação em**



voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 70/81), de modo que a recusa da Ré restou em claro descumprimento à determinação prevista no artigo 28, inciso I, da Resolução nº 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, **fazendo com que os Autores chegassem ao seu destino ao seu destino com 11 (onze) horas de atraso**;

- iii) Os Autores NÃO receberam qualquer informação decente por parte da companhia, pois **os Autores somente foram informados sobre o atraso do voo no dia de realização da viagem, deixando a Ré 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 determina a ANAC no artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400;
- iv) **Os Autores não receberam os principais auxílios que poderiam ter sido fornecidos pela Ré e que não acarretariam os transtornos vividos**, quais sejam, **o fornecimento de assistência material e a reacomodação dos Autores em voos anteriores disponíveis (fls. 70/81)**, contrariando o previsto nos artigos 27, incisos II e III e 28, inciso I, ambos da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com o fornecimento de alimentação, hospedagem, transporte e reacomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, **o que não ocorreu no presente caso**;
- v) **a falta de informação, o atraso do voo, a alteração unilateral do itinerário, a chegada ao destino com 11 horas de atraso, a opção pela desistência da viagem, a perda de compromisso profissional e a falta de fornecimento de assistência material, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino e mitigariam os danos sofridos, frustraram as legítimas expectativas dos Autores de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-os 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



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

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 pelos Autores:

*“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)

Negativa da companhia aérea em proceder com a reacomodação do passageiro no primeiro voo disponível para tanto:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. (...). **Atraso do voo inicial**, o que gerou a perda do voo de conexão. Hipótese em que o passageiro foi realocado para outro voo que partiu no dia seguinte. Consideração de que o autor chegou ao destino final com 24 horas de atraso. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. **Danos morais indenizáveis caracterizados**. (...) **considerado para tanto que a empresa aérea não ofereceu alternativas razoáveis de reacomodação e que melhor conviessem ao autor**, (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1004428-62.2024.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/04/2014; Data de Registro: 09/09/2024**) (g.n.)



ROSENBAUM

Advogados Associados

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Danos materiais e morais. Trajeto de Caxias do Sul a São Paulo. Consideração de que **a alegação de problema meteorológico (mau tempo) não exclui a responsabilidade civil da companhia aérea**, em virtude da falta de prova cabal neste sentido, não servindo simples tela de sistema de relatório (METAR) contraposta por relação de voos no período, emitida pela ANAC. Viagem que ocorreu no dia seguinte e com partida do aeroporto de Porto Alegre (local diverso do contratado), chegando o passageiro ao destino final com **13 horas de atraso**. Consideração, ademais, de que **a companhia aérea não prestou informações adequadas, nem deu a assistência material necessária durante o período em que permaneceu o passageiro aguardando pelo embarque**. Responsabilidade da companhia aérea pelo defeito na prestação do serviço de transporte caracterizada. Danos materiais comprovados. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis**. (...). Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso em parte provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1016973-04.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024**) (g.n.)

Desistência da viagem:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS – ADEQUADA CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO – **CANCELAMENTO DO VOO, POR DUAS VEZES, QUE CULMINOU COM A AUTORA DESISTINDO DA VIAGEM** - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES INSUFICIENTES PELO JUÍZO, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 5.000,00 – MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 10.000,00 (DEZ MIL



ROSENBAUM

Advogados Associados

REAIS) – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1007345-87.2023.8.26.0068; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/05/2024; Data de Registro: 31/05/2024**) (g.n.)

Desta forma, é nítida a responsabilidade da Ré pelo ocorrido, devendo ensejar a procedência da presente ação com a condenação da Ré em indenizar os Autores pelos danos morais e materiais causados.

Contudo, em atenção ao princípio da eventualidade, os Autores passarão a apontar um a um os pontos de inconsistência da contestação de fls. 113/136, com os fundamentos de direito a seguir:

a) DA FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DA RÉ QUANTO AO FATO ALEGADO NA EXORDIAL EM RELAÇÃO À EXISTÊNCIA DE VOOS EM QUE OS AUTORES PODERIAM TER SIDO REACOMODADOS.

Conforme verifica-se, os Autores informaram pesquisa de possíveis voos em que poderiam ter sido reacomodados para que chegassem com antecedência ao seu destino e assim não teriam que passar por todos os percalços criados, representando pela Ré total afronta ao artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, já que os Autores poderiam ter sido reacomodados em voos anteriores, mas não foram.

Deste modo, a não reacomodação em voos anteriores desencadeou todos os demais percalços que os Autores sofreram.

De toda forma, aplica-se ao caso supracitado artigo 341, *caput*, do Código de Processo Civil, considerando, portanto, verdadeiras as alegações.

Portanto, considerando que o fato narrado pelos Autores não foi sequer impugnado pela Ré, a presente ação deverá ser julgada totalmente procedente.

b) DA CONFISSÃO DA RÉ ACERCA DA FALTA DE FORNECIMENTO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL.

Conforme verifica-se na infundada contestação da Ré, não há dúvida de que a procedência da presente ação se faz de rigor, já que confessa expressamente ter ocorrido a falta de fornecimento de assistência material gerou os inúmeros transtornos aos Autores, vejamos:

“Já com relação à hospedagem, a data dos fatos também tornou impossível a acomodação dos autores, já que os hotéis estavam lotados.” (fls. 118).

Havendo necessariamente a confissão acerca da falta de fornecimento de assistência material, não há dúvida de que a procedência da presente ação é a medida mais justa e coerente, razão pela qual devem ser afastadas desde logo as demais alegações da Ré, que visam tão somente protelar o feito.

Desta forma, torna-se inequívoca a procedência da presente, por não haver necessidade de prova já confessada, nos termos do artigo 374, incisos II e III, do Código de Processo Civil, assim:

“Art. 374. Não dependem de prova os fatos:

(...)

II - afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária;

III - admitidos no processo como incontroversos;”

Outrossim, cabe ressaltar que, em simples análise ao caso, é possível constatar a AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL por parte da Ré durante o longo período em que os Autores tiveram que aguardar o prosseguimento da viagem, não sendo fornecida alimentação e hospedagem, em clara afronta da Ré ao artigo 27, incisos II e III, da Resolução 400 da ANAC:

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

(...)

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

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

Desta forma, **a falta de fornecimento de assistência consubstanciada na ausência de alimentação e hospedagem por parte da Ré gera a sua responsabilidade pelo ocorrido, uma vez que é obrigação da companhia aérea fornecer ao passageiro a devida assistência diante do cancelamento/atraso de seu voo, bem como pelo fato da Ré não ter arrolado nos autos qualquer documento** a demonstrar que adotou as medidas necessárias para ao menos amenizar os aborrecimentos decorrentes da mudança de voo, de modo que presente está a sua responsabilidade perante o ocorrido, consoante conjugação do artigo 14 e §§, do Código de Defesa do Consumidor, artigos 186, 741 e 927, do Código Civil e até mesmo do artigo 256, §4º, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Ou seja, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e demais Leis de forma subsidiária, a responsabilidade da Ré é latente em razão da falta de assistência material, já que não poderia ter abandonado os Autores sem o devido auxílio, vejamos:



- CDC

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

- CC

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a ausência do passageiro, por modalidade diferente, a sua custa, correndo, também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante e espera de novo transporte.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

- CBA

“Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

(...)

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

*§1º **O transportador não será responsável:***

(...)

II - no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.

(...)

§ 4º A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as alternativas de reembolso do valor pago pela passagem e



ROSENBAUM

Advogados Associados

por eventuais serviços acessórios ao contrato de transporte, de acomodação ou de reexecução do serviço por outra modalidade de transporte, inclusive nas hipóteses de atraso e de interrupção do voo por período superior a 4 (quatro) horas de que tratam os arts. 230 e 231 desta Lei” (g.n.)

A Jurisprudência não discrepa quanto a obrigação da companhia aérea fornecer a devida assistência material ao seu passageiro, vejamos caso análogo:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. Sentença de procedência. Atraso de 24 horas na chegada ao destino, que, segundo a ré, decorreu de manutenção não programada na aeronave. Hipótese em que configurado o fortuito interno. Precedentes desta C. Câmara. **Dano moral efetivamente demonstrado, no caso concreto, porquanto o autor recebeu a informação sobre o cancelamento do voo em desacordo com a Resolução 400 da ANAC e não houve assistência no longo período de espera.** Indenização por danos morais reconhecida. Valor fixado em R\$ 20.000,00 que deve ser reduzido, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso provido em parte. Sentença reformada em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1103513-55.2023.8.26.0100; Relator (a): Ademir Benedito; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024**) (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. **Transporte aéreo (...). Falta de informações e assistência material adequadas ao passageiro. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1029985-85.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024**). (g.n.)

Não obstante, Exa., independente do motivo do atraso do voo ocorrido, note que a Ré não poderia ter deixado de fornecer auxílio material aos Autores, haja vista que conforme entendimento consolidado pela E. Tribunal de Justiça de São Paulo, **NEM a ocorrência de problema climático EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA EM PRESTAR A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS SEUS PASSAGEIROS**, vejamos:



ROSENBAUM

Advogados Associados

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DOS AUTORES – Atraso de voo que resultou na perda do voo de conexão e chegada ao destino final com aproximadamente 24 horas após o programado – **Condições climáticas adversas, que não afastam a responsabilidade da ré, que é objetiva** – Vício do serviço – Art. 14 do CDC - **Companhia aérea que não se desincumbiu do ônus de comprovar ter oferecido alternativas de reacomodação aos passageiros, tampouco prestado a devida assistência material – Inteligência dos artigos 21, 26, 27 e 28 da Resolução 400 da ANAC – Dano moral que prescinde de prova** - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Montante arbitrado em R\$ 10.000,00 para cada passageiro, ante as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara — Dano material – Valores gastos com alimentação e perda de diária em hotel que devem ser ressarcidos aos autores - Sentença reformada– RECURSO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1011870-70.2023.8.26.0664; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/06/2024; Data de Registro: 07/06/2024)** (g.n.)

*“Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização por danos morais. **Ocorrência de atraso de voo, por razões climáticas, sem prestação de assistência adequada. Danos morais configurados.** Valor arbitrado em R\$ 3.000,00. Sentença de improcedência alterada. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1024203-97.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)** (g.n.)

Portanto, diante da confissão da Ré de falta de fornecimento de assistência material, a Ré deve ser condenada ao pagamento das indenizações pleiteadas.

c) DA ALEGAÇÃO DA RÉ DE PROBLEMA MECÂNICO.

A Ré alega que o atraso do voo dos Autores ocorreu devido a necessidade de manutenção da aeronave, configurando, dessa forma, excludente de responsabilidade.



ROSENBAUM

Advogados Associados

Entretanto, esta alegação não pode prosperar, pois **a necessidade de manutenção de aeronave é fato extremamente previsível que deriva, inclusive, da própria atividade econômica exercida pela Ré e os riscos por ela assumidos.**

Ademais, no que diz respeito à manutenção de aeronaves e responsabilidade das companhias aéreas, o preclaro Desembargador Sebastião Flavio, relator da Apelação nº 1013539-43.2015.8.26.0114, esclarece em seu voto que: *“É sabido que a responsabilidade civil das companhias aéreas pelos danos causados a seus passageiros é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o que caracteriza o dever de indenizar pelos prejuízos suportados ao consumidor, **de modo que a manutenção inesperada no momento do taxiamento não pode ser considerada como causa excludente da responsabilidade da apelante por motivo de caso fortuito ou de força maior**”* (g.n.).

Problemas técnicos não podem ser considerados inevitáveis e imprevisíveis, mesmo porque, como é óbvio, aeronaves precisam de manutenção constante, cabendo à companhia aérea conservar adequadamente as aeronaves, conforme julgado abaixo transcrito:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. Contexto probatório a demonstrar a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela companhia aérea. **Alegação de caso fortuito ou força maior em razão de problemas operacionais. Hipótese de fortuito interno. Fato previsível que integra o risco da atividade explorada pela companhia aérea, e não exclui sua responsabilidade, que, na hipótese, é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL. Ocorrência. Dano "in re ipsa".** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1012459-08.2023.8.26.0003; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024**) (g.n.)

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Perda de conexão em razão de atraso no embarque no primeiro voo. **Manutenção preventiva da aeronave. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada.** Passageiros que, em razão da reacomodação em outro voo, chegaram ao destino com **atraso de 09 (horas) horas do previsto.** Opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida. **Dano moral caracterizado** diante das peculiaridades do caso concreto. Quantum indenizatório fixado em R\$10.000,00 para cada autor com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada para julgar a ação procedente.*



ROSENBAUM

Advogados Associados

RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009429-62.2023.8.26.0003; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 13/06/2024; Data de Registro: 13/06/2024**) (g.n.)

Frise-se que mesmo situações menos frequentes, como avarias em turbinas de aviões decorrentes do tragamento de aves, não podem ser consideradas força maior/caso fortuito, gerando, igualmente, o dever de indenizar.

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - INDENIZAÇÃO - ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL - CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - NÃO INCIDÊNCIA - PROBLEMA TÉCNICO FATO PREVISÍVEL - DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOAVELMENTE FIXADO - RECURSO IMPROVIDO.” (Ag 1376512/MG, rel. Min. Massami Uyeda, data da publicação: 05/04/2011); (b.2) “Recurso Especial. Ação indenizatória. Transporte Aéreo. Atraso em voo c/c adiamento de viagem. Responsabilidade Civil. Hipóteses de exclusão. Caso Fortuito ou Força Maior. Pássaros. Sucção pela turbina de avião. - A responsabilização do transportador aéreo pelos danos causados a passageiros por atraso em voo e adiamento da viagem programada, ainda que considerada objetiva, não é infensa às excludentes de responsabilidade civil. - As avarias provocadas em turbinas de aviões, pelo tragamento de urubus, constituem-se em fato corriqueiro no Brasil, ao qual não se pode atribuir a nota de imprevisibilidade marcante do caso fortuito. - É dever de toda companhia aérea não só transportar o passageiro como levá-lo incólume ao destino. Se a aeronave é avariada pela sucção de grandes pássaros, impõe a cautela seja o maquinário revisto e os passageiros remanejados para voos alternos em outras companhias. O atraso por si só decorrente desta operação impõe a responsabilização da empresa aérea, nos termos da atividade de risco que oferece.” (STJ, 3ª Turma, REsp nº 401397/SP, Relator: Min. Nancy Andrighi, Data de julgamento: 27/06/2002, DJ 09/09/2002 p. 226 LEXSTJ vol. 160 p.108 RSTJ vol. 161 p. 310)

Pelo ora exposto, deve ser afastada esta alegação da Ré, pois as falhas mecânicas das aeronaves não podem ser consideradas como força maior/caso fortuito, tendo em vista que a Ré possui responsabilidade objetiva pelos serviços prestados.

Cabe destacar que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, **a responsabilidade da Ré transportadora é objetiva** e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado, vejamos:



“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Logo, a Ré responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço e os fatos havidos, que **não** decorreram de caso fortuito/força maior, como tenta fazer crer a Ré, tampouco tratou-se de mero descumprimento contratual.

Portanto, não deve ser acolhida a alegação da Ré de evento inevitável, uma vez que a manutenção da aeronave é fato que deriva da atividade econômica exercida pela Ré e seus riscos, sendo sua responsabilidade objetiva.

d) DA FALTA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA SOBRE O ATRASO DE VOO.

Veja Exa., que visando retornar a Porto Alegre, em 01 de janeiro de 2024, os Autores dirigiram-se ao aeroporto de Miami. Entretanto, no dia de realização da viagem, os Autores foram informados pela Ré que **ocorreria o atraso do voo**, de modo que a partir desse momento os Autores sofreram os seus percalços que consubstanciam os seus pedidos indenizatórios, **em evidente descumprimento da Ré ao que determina o artigo 12, caput, da Resolução 400 da ANAC**, vejamos:

“Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.” (g.n.)

Exa., mesmo que o atraso de voo não tivesse ocorrido diante da necessidade de manutenção da aeronave, mas sim em razão de força maior/caso fortuito, é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que mesmo em casos de alteração, cancelamento ou atraso de voo, a companhia aérea ainda 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 nos seguintes julgados:

“(…) – Atraso incontroverso de 6 horas na chegada ao destino – Artigo 12 da Resolução 400/2016 da ANAC, que estabelece que eventuais alterações nos itinerários contratados devem ser comunicadas com 72 horas de antecedência, o que não ocorreu no caso. Responsabilidade – Companhia aérea que afirmou que



ROSENBAUM

Advogados Associados

*cumpriu com o dever de comunicação – Não apresentação, contudo, de qualquer documento apto a comprovar as alegações – Narrativa dos autores que deve prevalecer, considerando, ainda, que apresentaram o e-mail enviado pela ré comunicando, somente um dia antes, o atraso do voo de volta – Responsabilidade civil da fornecedora configurada. Danos morais – Prejuízo extrapatrimonial evidenciado, especialmente considerando o atraso na chegada ao destino, com dois voos remarcados – (...).” (TJSP; Apelação Cível 1024523-50.2023.8.26.0100; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 04/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024**) (g.n)*

*“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. Sentença de procedência. Atraso de 48 horas na chegada ao destino, que, segundo a ré, decorreu de manutenção não programada na aeronave. Hipótese em que configurado o fortuito interno. Precedentes desta C. Câmara. Dano moral efetivamente demonstrado, no caso concreto, porquanto **as autoras receberam a informação sobre o cancelamento do voo em desacordo com a Resolução 400 da ANAC** e não houve assistência no longo período de espera. **Indenização por danos morais reconhecida**. Valor fixado em R\$ 7.500,00 pra cada, que observam os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso desprovido. Sentença mantida.” (TJSP; Apelação Cível 1019573-94.2023.8.26.0068; Relator (a): Ademir Benedito; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 16/04/2024; Data de Registro: 16/04/2024**) (g.n)*

Portanto, além de não executar a viagem nos termos originalmente estabelecidos, a Ré fez pouco caso dos Autores, não realizando o devido aviso prévio sobre o atraso de voo, gerando consequentemente os danos sofridos.

e) DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO EM DETRIMENTO DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA E DA CONVENÇÃO DE MONTREAL.

A Ré alega que o presente caso deve ser interpretado à luz das normas específicas sobre transporte aéreo, que se sobrepõem ao Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicados a Convenção de Montreal e o Código Brasileiro de Aeronáutica.



ROSENBAUM

Advogados Associados

Não obstante, é inegável que a alegação da Ré não merece prevalecer, pois a legislação aplicável ao caso em tela é o Código de Defesa do Consumidor.

Ocorre que, conforme recentemente deliberado pelo **C. Supremo Tribunal Federal**, através do **Tema 1240**, com repercussão geral, fixou-se a tese de que **“não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”**, aplicando-se, dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, vejamos:

Pesquisa Avançada

Tema 1240 - Conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, no que diz com a reparação por dano moral decorrente da má prestação de serviço de transporte aéreo internacional.

Há Repercussão?

Sim

Relator(a):
MINISTRA PRESIDENTE

Leading Case:
RE 1394401

Descrição:
Recurso extraordinário em que se discute, à luz do artigo 178 da Constituição Federal, se os tratados internacionais subscritos pelo Brasil, em especial a Convenção de Varsóvia e suas alterações posteriores, prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor, de modo a balizar a responsabilidade das empresas de transporte aéreo internacional relativamente à reparação de dano extrapatrimonial, na hipótese de atraso ou cancelamento de voo e de extravio de bagagem, seja ele temporário ou não, considerando o que decidido no Tema 210 da repercussão geral.

Tese:

Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.

Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=6450365&numeroProcesso=1394401&classeProcesso=RE&numeroTema=1240>

Ademais, vejamos recente decisão do **C. Supremo Tribunal Federal** sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor em detrimento do Código Brasileiro de Aeronáutica e da Convenção de Montreal, **SOBRETUDO NO QUE TANGE AOS DANOS MORAIS**:

*“EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. INTERPOSIÇÃO EM 9.3.2022. CONTROVÉRSIA RELATIVA À PRESCRIÇÃO E **DANOS MORAIS. INAPLICABILIDADE DAS CONVENÇÕES INTERNACIONAIS DE VARSÓVIA E DE MONTREAL. TEMA 210. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.** NECESSIDADE DE ANÁLISE PRÉVIA DE LEGISLAÇÃO INFRACONSTITUCIONAL. OFENSA REFLEXA. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO. 1. O Tribunal de origem afastou, na demanda, a ocorrência da prescrição, apreciando a matéria à luz da legislação infraconstitucional pertinente. Portanto, a discussão relativa à garantia de observância das normas internacionais referentes à prescrição da pretensão indenizatória demandaria o reexame de legislação infraconstitucional, tornando obliqua ou reflexa eventual ofensa à Constituição Federal. 2. O*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*acórdão recorrido está em harmonia com a jurisprudência dominante desta Suprema Corte, porquanto observado o distinguishing entre o caso dos autos e o caso paradigma do Tema 210 da sistemática da repercussão geral, cuja abrangência restringe-se à limitação indenizatória de dano material, não há que se cogitar violação ao texto constitucional. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. Verba honorária majorada em 1/4, nos termos do art. 85, §§ 2º, 3º e 11, do CPC.” (RE 1350204 ED-AgR, Relator(a): EDSON FACHIN, Segunda Turma, **julgado em 16/05/2022, DJe 01/06/2022**) (g.n.)*

*“(…) Necessário, por salutar, consignar que no julgamento em 25/05/2017 do RE 636.331/RJ, sob a relatoria do ministro Gilmar Mendes, fixou-se entendimento no sentido da inaplicabilidade do CDC no transporte aéreo internacional, como no tópico que segue reproduzido: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”. **Entrementes, aludido julgado superior cuida apenas da indenização material tarifada, de modo que prevalece em relação ao dano moral o entendimento que vem sendo aplicado, da também incidência do CDC em detrimento da incidência exclusiva das convenções internacionais.**” (grifo nosso) O Plenário desta CORTE, no julgamento do RE 636.331-RG (Rel. Min. GILMAR MENDES, DJe de 13/11/2017, Tema 210), consolidou entendimento no sentido de que é aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e nos demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em vôos internacionais. (...)” (REsp 1306334/SP, Rel. Ministro ALEXANDRE DE MORAES, PRIMEIRA TURMA, **julgado em 03/02/2021, DJe 02/02/2021**) (g.n.)*

Igualmente, precedentes do **C. Superior Tribunal de Justiça:**

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DANO MORAL POR CANCELAMENTO DE VOO - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA PARTE DEMANDADA.



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

1. "No precedente firmado em sede de repercussão geral (RE 646.331/RJ - Tema 210/STF) o STF afastou expressamente a aplicação da Convenção de Montreal ao dano moral, uma vez que não estaria regulado pelo acordo aludido, atraindo a aplicação da lei geral, no caso, o CDC." (AgInt no REsp 1944539/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 25/11/2021) 1.1. Na hipótese sub judice, a pretensão deduzida na origem diz respeito unicamente à imposição de dano moral por cancelamento de voo. Ausente regulação da matéria em acordo internacional, **aplicam-se as normas do CDC**. Incidência da Súmula 83 do STJ. 2. A falta de indicação pela parte recorrente do dispositivo legal que teria sido violado ou objeto de interpretação jurisprudencial divergente implica em deficiência da fundamentação do recurso especial, incidindo o teor da Súmula 284 do STF, aplicável por analogia. Precedentes. 3. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp n. 1.937.590/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, **julgado em 15/3/2022, DJe de 26/4/2022**) (g.n.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. INAPLICABILIDADE DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL NO TOCANTE À REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE PRESCRIÇÃO. APLICAÇÃO DO CDC. SÚMULA 83/STJ. CONFIGURAÇÃO DOS DANOS MORAIS E VALOR DA REPARAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo internacional não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC, conforme decidido no REsp 1.842.066/RS, de Relatoria do Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/6/2020, DJe 15/6/2020. Óbice da Súmula 83/STJ. (...) 4. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp n. 1.957.910/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, **julgado em 14/2/2022, DJe de 21/2/2022**) (g.n.)

STF e STJ:

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo coaduna com os C.

Convenção de Montreal:



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Ação de indenização por danos morais – Sentença que julgou procedente a demanda para condenar a requerida ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) – Recurso da requerida – Inaplicabilidade da Convenção de Montreal em razão de o tema não ter sido tratado neste ato normativo – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1025367-69.2023.8.26.0562; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024**) (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Contrato de transporte aéreo – Voo internacional - Atraso na chegada ao destino final de aproximadamente sete horas – Ré não recorre da sentença que a condenou a pagar R\$ 2.500,00 por danos morais – Ponto que fez coisa julgada – Recurso do autor restrito à majoração do valor da indenização por dano moral – Cabimento – Convenção de Montreal aplica-se apenas à indenização por dano material, não abrangendo a reparação por dano moral – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1095249-49.2023.8.26.0100; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024**) (g.n.)

Código Brasileiro de Aeronáutica:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO. VALORES DAS INDENIZAÇÕES MANTIDOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Situação em que o autor teve sua bagagem extraviada no trecho realizado pela ré (Porto Alegre - Belo Horizonte – Recife). Extravio definitivo da bagagem incontroverso. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento do Código Brasileiro de Aeronáutica, porque caracterizada culpa grave. (...)” (TJSP; Apelação Cível 1138879-58.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador:



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª
Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de
Registro: 27/05/2024)** (g.n.)

*“Apelação e recurso adesivo – **Transporte aéreo** –
Extravio definitivo de bagagem em voo nacional –
Relação de consumo – Ação indenizatória – Sentença de
parcial acolhimento dos pedidos – Indenização por dano
material bem fixada, a partir de estimativa do valor da
mala e dos artigos nela contidos – **Responsabilidade da
transportadora ré não se subordinando aos limites do
Código Brasileiro de Aeronáutica – Incidência, sim, das
normas do Código de Proteção ao Consumidor –
Entendimento praticamente pacificado no âmbito do
Superior Tribunal de Justiça** – (...)”* (TJSP; Apelação
Cível 1001265-21.2023.8.26.0032; Relator (a): Ricardo
Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; **Data
do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro:
24/04/2024)** (g.n.)

Portanto, deve ser aplicado ao presente caso o Código de Defesa
do Consumidor, não devendo ser acolhida a alegação da Ré a respeito da legislação aplicável.

f) DA ALEGAÇÃO DE NÃO COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS.

A Ré alega que os Autores 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 (**fls. 38/102**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e a Ré tivesse
transportado os Autores na data e horário originalmente contratados ou fornecido a devida
assistência material, os Autores não precisariam custear hospedagem durante o período de
espera para concluir sua viagem, perfazendo o valor de R\$ 863,64 (oitocentos e sessenta e três
reais e sessenta e quatro centavos).

Importante ressaltar que os Autores 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;”*



ROSENBAUM

Advogados Associados

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:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. **Danos materiais** e morais. Trajeto de Caxias do Sul a São Paulo. Consideração de que a alegação de problema meteorológico (mau tempo) não exclui a responsabilidade civil da companhia aérea, em virtude da falta de prova cabal neste sentido, não servindo simples tela de sistema de relatório (METAR) contraposta por relação de voos no período, emitida pela ANAC. **Viagem que ocorreu no dia seguinte** e com partida do aeroporto de Porto Alegre (local diverso do contratado), chegando o passageiro ao destino final com 13 horas de atraso. Consideração, ademais, de que a companhia aérea não prestou informações adequadas, **nem deu a assistência material necessária durante o período em que permaneceu o passageiro aguardando pelo embarque**. Responsabilidade da companhia aérea pelo defeito na prestação do serviço de transporte caracterizada. **Danos materiais comprovados.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1016973-04.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024**) (g.n.)

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. **Danos materiais** e morais. Percurso de São Paulo a Manaus e conexão em Brasília. Hipótese em que houve atraso do voo de mais de duas horas e impossibilidade de realização da conexão. **Consideração de que a empresa ofereceu reacomodação apenas para o dia seguinte, inviabilizando a viagem [três dias em Manaus]**. Alegação de problema meteorológico (mau tempo) que não poderia mesmo excluir a responsabilidade civil da companhia aérea, no caso, em virtude da falta de prova cabal neste sentido, somada à falta de disponibilidade de alternativa que melhor conviesse aos passageiros. Responsabilidade da companhia aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte caracterizada. **Danos materiais comprovados e não impugnados especificamente.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1053655-55.2023.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024**) (g.n.)

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

g) DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

A Ré alega que os Autores não suportaram e não comprovaram os danos morais cujas indenizações pretendem.

Entretanto, 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 Ré, pois os Autores tiveram o seu voo originalmente contratado atrasado (fls. 43/44) diante da ausência de manutenção da aeronave que realizaria o voo (fls. 121), fazendo com que os Autores tivessem seu itinerário alterado, chegassem ao seu destino com 11 (onze) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 86/89) e optassem pela desistência do último trecho da viagem, uma vez que os Autores perderam o voo de conexão (fls. 97/102), de modo que o Autor Jonatan ficou impossibilitado de participar de seu compromisso profissional em Porto Alegre (fls. 69). Ademais, cabe ressaltar que durante todo o período de espera não houve o fornecimento de assistência material por parte da Ré, o que obrigou os Autores a terem que custear hospedagem para que não tivessem que dormir no aeroporto;
- ii) NÃO foram dadas aos Autores melhores alternativas, uma vez que após o atraso unilateral do voo, os Autores informaram à Ré sobre a possibilidade de reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 70/81), de modo que a recusa da Ré restou em claro descumprimento à determinação prevista no artigo 28, inciso I, da Resolução nº 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, fazendo com que os Autores chegassem ao seu destino com 11 (onze) horas de atraso;
- iii) Os Autores NÃO receberam qualquer informação decente por parte da companhia, pois os Autores somente foram informados sobre o atraso do voo no dia de realização da viagem, deixando a Ré 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 determina a ANAC no artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400;

- iv) Os Autores não receberam os principais auxílios que poderiam ter sido fornecidos pela Ré e que não acarretariam os transtornos vividos, quais sejam, o fornecimento de assistência material e a reacomodação dos Autores em voos anteriores disponíveis (fls. 70/81), contrariando o previsto nos artigos 27, incisos II e III e 28, inciso I, ambos da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com o fornecimento de alimentação, hospedagem, transporte e reacomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, o que não ocorreu no presente caso;
- v) a falta de informação, o atraso do voo, a alteração unilateral do itinerário, a chegada ao destino com 11 horas de atraso, a opção pela desistência da viagem, a perda de compromisso profissional e a falta de fornecimento de assistência material, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino e mitigariam os danos sofridos, frustraram as legítimas expectativas dos Autores de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-os 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 pelos Autores:

“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



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

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.)

Negativa da companhia aérea em proceder com a realocação do passageiro no primeiro voo disponível para tanto:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. (...). Atraso do voo inicial, o que gerou a perda do voo de conexão. Hipótese em que o passageiro foi realocado para outro voo que partiu no dia seguinte. Consideração de que o autor chegou ao destino final com 24 horas de atraso. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. Danos morais indenizáveis caracterizados. (...) considerado para tanto que a empresa aérea não ofereceu alternativas razoáveis de realocação e que melhor conviessem ao autor, (...)” (TJSP; Apelação Cível



ROSENBAUM

Advogados Associados

1004428-62.2024.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/04/2014; Data de Registro: 09/09/2024** (g.n.)

“APELAÇÃO- Ação de Reparação de Danos - **Prestação de serviço aéreo - Cancelamento de voo - Atraso na chegada ao destino final contratado em mais de 23 horas - Falha na prestação dos serviços - Inteligência do artigo 741 do Código Civil - Empresa-ré que, apesar de alegar ausência de condições climáticas favoráveis à decolagem, não comprova que tal ocorrência foi determinante para o cancelamento do voo e nem mesmo que a reacomodação dos autores em voo do dia seguinte era a única disponível na ocasião - Ausência de provas quanto a qualquer suporte fornecido pela companhia - Dano moral configurado** - (...)” (TJSP; Apelação Cível 1017480-58.2023.8.26.0554; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024** (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. **Transporte aéreo** nacional. Percurso de São Paulo a Recife. **Cancelamento do voo** por alegados problemas operacionais. Motivo do cancelamento que não importa em exclusão da responsabilidade civil da transportadora. Consideração de que os autores foram realocados em outro voo que importou em chegada ao destino com 14 horas de atraso. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis.** Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. **Consideração de que a empresa aérea não prestou informações claras e assistência material adequada, nem ofereceu alternativas de reacomodação que melhor conviessem aos autores.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1031983-88.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024** (g.n.)

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Danos materiais e morais. Trajeto de Caxias do Sul a São Paulo. Consideração de que **a alegação de problema**



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

meteorológico (mau tempo) não exclui a responsabilidade civil da companhia aérea, em virtude da falta de prova cabal neste sentido, não servindo simples tela de sistema de relatório (METAR) contraposta por relação de voos no período, emitida pela ANAC. Viagem que ocorreu no dia seguinte e com partida do aeroporto de Porto Alegre (local diverso do contratado), chegando o passageiro ao destino final com **13 horas de atraso**. Consideração, ademais, de que **a companhia aérea não prestou informações adequadas, nem deu a assistência material necessária durante o período em que permaneceu o passageiro aguardando pelo embarque**. Responsabilidade da companhia aérea pelo defeito na prestação do serviço de transporte caracterizada. Danos materiais comprovados. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis** (...). Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso em parte provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1016973-04.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024**) (g.n.)

“Apelação Cível. Transporte aéreo nacional. Ação indenizatória por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Voo de Rio Branco para Manaus. Cancelamento de voo por necessidade de manutenção na aeronave. Passageiro realocado em novo voo no dia seguinte. **Atraso de 8 horas para chegar ao destino contratado. Falha na prestação de serviço. Falta de assistência material de alimentação e hospedagem. Responsabilidade objetiva da companhia aérea por danos causados ao consumidor**. Inteligência do art. 14 do CDC. Dano moral configurado. (...). Sentença reformada. Ônus sucumbenciais atribuídos à ré. Recurso provido, nos termos da fundamentação.” (TJSP; Apelação Cível 1018391-74.2023.8.26.0003; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024**) (g.n.)

Desistência da viagem:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA



*PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS – ADEQUADA CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO – **CANCELAMENTO DO VOO, POR DUAS VEZES, QUE CULMINOU COM A AUTORA DESISTINDO DA VIAGEM** – VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES INSUFICIENTES PELO JUÍZO, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 5.000,00 – MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1007345-87.2023.8.26.0068; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/05/2024; Data de Registro: 31/05/2024**) (g.n.)*

*"AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – I- Sentença de procedência – (...). "TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – DANOS MORAIS – QUANTUM – DANOS MATERIAIS – I- Autora que adquiriu, por intermédio da corre 123 Viagens, passagem aérea de voo operado pelas corre Azul, para realização do itinerário Campinas – São Luís, com o objetivo de passar férias no destino – Cancelamento do voo incontroverso – Embora o cancelamento do voo não tenha sido efetuado pela apelante, evidente sua responsabilidade solidária pelos danos causados à autora, eis que atuou como fornecedora em cadeia dos serviços contratados, conforme arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º, e 34, todos do CDC – **Rés que não disponibilizaram outro voo que atendessem às necessidades da autora, e nem forneceram transporte por modalidade diversa – Autora que acabou por desistir da viagem** – Desrespeito ao art. 741 do CC e ao art. 21 da Resolução nº 400/2016 da ANAC – Falha na prestação de serviços – Rés que respondem objetiva e solidariamente pelas consequências do ato ilícito a que deram ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC – (...) – **Danos morais, na hipótese, caracterizados – Em que pese o cancelamento do voo, a autora não foi realocada e não lhe foi oferecido transporte por modalidade diversa, não concluindo as rés o transporte contratado** – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1034095-22.2022.8.26.0114;*



ROSENBAUM

Advogados Associados

Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 24/11/2023; Data de Registro: 24/11/2023** (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, que demonstram o absurdo da alegação da Ré:

*“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 pelos Autores 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 Andrighi 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 aéreas, 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/fornecedora 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



ROSENBAUM

Advogados Associados

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.” (2<http://revistavisaojuridica.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 transporte contratado, justamente em um período de**



ROSENBAUM

Advogados Associados

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.

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.

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 aos Autores e sendo a Ré prestadora de serviços, deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofrido pelos Autores, 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 pelos Autores em razão da péssima prestação de serviços da Ré não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento**, de modo 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, Exa., **o ATRASO DE VOO**, o que ocasionou aos Autores pernoite não programado em Miami, **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte da Ré, chegando ao destino com **11 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO DE TRABALHO**, que culminou na **NECESSIDADE DE DESISTÊNCIA DO ÚLTIMO TRECHO DA VIAGEM**, tudo isso **mesmo havendo voos alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso**, jamais poderão ser considerados meros aborrecimentos.

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo os Autores 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.

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

Desta forma, a alegação da Ré não merece prevalecer, visto que flagrante o abalo moral suportado pelos Autores.

h) DA FIXAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS.

A Ré requer que, caso haja sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser fixadas em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ocorre que o valor pleiteado pelos Autores a título de indenização pelo dano moral é adequado e razoável, considerando que este deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização pelo sofrimento vivenciado, bem como um valor com caráter pedagógico à Ré, pela má prestação de serviços.

Ademais, verifica-se que **o valor requerido pelos Autores a título de indenização pelo dano moral está de acordo com a extensa jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, que condenou a companhia aérea ao pagamento de indenizações entre os valores de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 12.000,00 (doze mil reais) para cada passageiro.** Vejamos:

Atraso/cancelamento de voo em períodos inferiores ao sofrido pelos Autores:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Perda de conexão em razão de atraso no embarque no primeiro voo. Manutenção preventiva da aeronave. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada. Passageiros que, em razão da reacomodação em outro voo, chegaram ao destino com **atraso de 09 (horas) horas do previsto.** Opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida. **Dano moral caracterizado** diante das peculiaridades do caso concreto. **Quantum indenizatório fixado em R\$10.000,00 para cada autor com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** Sentença reformada para julgar a ação procedente. RECURSO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1009429-62.2023.8.26.0003; Relator



ROSENBAUM

Advogados Associados

(a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 13/06/2024; Data de Registro: 13/06/2024) (g.n)**

“APELAÇÃO - Ação indenizatória - Transporte aéreo nacional – Atraso e perda de conexão – **Pedidos acolhidos para condenar a ré ao ressarcimento do dano moral arbitrado em R\$12.000,00** – (...) – **Falha na prestação do serviço – Dever de indenizar – Dano moral** – (...) - **Dano moral configurado, consideradas as circunstâncias apontadas - Quantum indenizatório que deve ser fixado atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta - Impossibilidade de redução do valor arbitrado** – **Sentença mantida** – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1022436-23.2023.8.26.0068; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 13/05/2024; Data de Registro: 13/05/2024) (g.n.)**

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. 1. OBJETO RECURSAL. Insurgência recursal do autor em relação à sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano material. 2. **DANOS MORAIS. Caracterizados.** Elementos que demonstram o dano moral (STJ, REsp 1.584.465, eis que: a) houve o cancelamento do voo sem aviso prévio necessário e quando a autora já estava aguardando o embarque; **b) ausência de prestação de suporte material adequado, inclusive, falta de alimentação e acomodação; c) falta de informação adequada;** d) atraso de aproximadamente 24 horas para chegar ao destino. **Valor da reparação que deve observar a proporcionalidade, ficando fixado em R\$ 10.000,00.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1032566-31.2023.8.26.0405; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024) (g.n.)**



ROSENBAUM

Advogados Associados

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. 1. OBJETO RECURSAL. (...). Insurgência recursal dos autores, fundada no seguinte: a) majoração do valor a título de dano moral; b) fixação de honorários sucumbenciais por equidade. 2. **MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cabimento. Devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.** Elementos que demonstram que o valor do dano moral deve ser majorado: a) atraso que ultrapassou 23 horas quanto à chegada originalmente contratada pelos autores; **b) não houve suporte material adequado. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1012721-52.2023.8.26.0004; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024**) (g.n.)

Desistência da viagem:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS – ADEQUADA CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO – **CANCELAMENTO DO VOO, POR DUAS VEZES, QUE CULMINOU COM A AUTORA DESISTINDO DA VIAGEM** - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES INSUFICIENTES PELO JUÍZO, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 5.000,00 – **MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS)** – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1007345-87.2023.8.26.0068; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/05/2024; Data de Registro: 31/05/2024**) (g.n.)

“Responsabilidade civil – Dano moral – Transporte aéreo internacional de passageiros – Sentença de improcedência – Recurso dos autores, visando a indenização por dano moral irradiado dos **sucessivos cancelamento que resultaram na desistência da viagem em família** - Obrigação da transportadora de resultado –



ROSENBAUM

Advogados Associados

*Responsabilidade objetiva - **Dano moral configurado - Tipificação "ipso facto" - Quantum" de R\$ 10.000,00 adequado e razoável** - Atualização monetária desde o arbitramento e juros de mora da citação – Provimento ao recurso e procedência integral da pretensão – Decaimento da ré – Ônus de sucumbência e honorários advocatícios arbitrados em 15% da condenação (art. 85, § 11, do novo CPC) a cargo da ré - Recurso dos autores provido."* (TJSP; Apelação Cível 1016088-92.2020.8.26.0100; Relator (a): Cerqueira Leite; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2022; Data de Registro: 01/04/2022) (g.n.)

Portanto, o pedido da Ré para que caso seja condenada ao pagamento de indenizações, que tal valor seja fixado em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade é desnecessário, visto que o valor pleiteado pelos Autores se mostra adequado e justo.

i) DA ALEGAÇÃO DE QUE OS AUTORES ISHAI E AYALA NÃO SOFRERAM DANOS MORAIS POR SEREM MENORES IMPÚBERES.

A Ré afirma que os Autores Ishai e Ayala não sofreram qualquer tipo de danos morais por serem menores impúberes.

Entretanto, apesar de não terem atingido a maioridade civil, os Autores Ishai e Ayala vivenciaram e experimentaram sentimentos análogos aos de seus genitores, razão pela qual a alegação da Ré não pode ser acolhida.

Ademais, cabe ressaltar que **os Autores Ishai e Ayala são dotados de personalidade, conforme aduz nitidamente o art. 2º do CC, in verbis:**

“Art. 2º A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro.”

Por conseguinte, o **pedido de indenização por danos morais é assegurado pela Constituição Federal, em seu art. 5º, incisos V e X,** vejamos:

*“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:
(...)”*



ROSENBAUM

Advogados Associados

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

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;”

Outrossim, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo entende pacificamente ser devida a indenização por danos morais relativos ao transporte aéreo para menores impúberes, vejamos:

*“**Transporte de pessoas aéreo.** Indenização por danos materiais e morais. **Recurso somente dos coautores menores impúberes.** Prescrição reconhecida com base na Convenção de Varsóvia. Prazo de 02 anos para o ajuizamento da ação, contado da data de chegada ao destino, ou do dia em que a aeronave deveria haver chegado (art. 35). Coautores que são menores. Aplicação do artigo 198, I, CC, em que não corre o prazo prescricional contra absolutamente incapazes. Afastamento da prescrição. Reconhecimento. Julgamento pelo mérito. Possibilidade. Suficiência de provas. **Procedência do pedido de indenização por dano moral.** **Aborrecimento que extrapolou o ordinário, cuja circunstância foi agravada pela presença dos menores impúberes.** **Desídia da empresa aérea caracterizada. Fato suscetível de caracterizar-se como dano moral.** **Indenização devida.** Não acolhimento do de dano material, pois as despesas não foram suportadas pelos menores. Sentença reformada para, afastada a prescrição com relação aos coautores, julgar parcialmente procedentes os pedidos. *Apelação provida.”* (TJSP; Apelação 1027611-86.2016.8.26.0506; Relator (a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/09/2018; Data de Registro: 10/09/2018) (g.n.)*

Deste modo, temos que os Autores Ishai e Ayala nada mais fazem do que o exercício regular de seu direito, portanto, devendo ser indenizados igualmente aos seus genitores pelos transtornos causados pela Ré.

III – CONCLUSÃO.

Diante de todo o exposto, requer sejam afastadas as alegações da Ré, reiterando os termos de sua inicial para que sejam julgados procedentes todos pedidos ali

expostos, para o fim de: 1) Determinar a inversão do ônus da prova; 2) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais a cada Autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), totalizando o valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais aos Autores, perfazendo o valor de R\$ 863,64 (oitocentos e sessenta e três reais e sessenta e quatro centavos); 4) Condenar a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Os Autores informam mais uma vez que não possuem interesse na designação de audiência para tentativa de conciliação, posto que já foram esgotados todos os meios para uma composição amigável do litígio.

Outrossim, considerando que a matéria discutida na presente lide é apenas de fato e de direito que prescinde da produção de provas em audiência, uma vez que todos os fatos já estão amparados por provas suficientes para que a presente ação seja julgada totalmente procedente, requer seja determinado o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

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

Léo Rosenbaum
OAB/SP n.º 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719