

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 1ª VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE BARUERI/SP**

ESTATUTO DO IDOSO – art. 71 da Lei 10.741 de 1º de outubro de 2003	TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA: <b>69 anos</b>
---	--

**Processo nº 1025784-15.2024.8.26.0068**  
**Procedimento Comum**

**RICARDO MENNA BARRETO FELIZZOLA**, devidamente qualificado nos autos do processo em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício move em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, 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) Quanto ao mérito, o atraso de voo ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade;
- 2) Forneceu a devida assistência material ao Autor;
- 3) Deve ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro da Aeronáutica;
- 4) O Autor não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso;
- 5) Caso haja a sua condenação, a indenização por danos morais deverá ser arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;
- 6) O Autor não suportou e não comprovou os danos materiais.

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

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 da **ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO** do Autor, após atraso de voo que culminaria na perda de conexão, sendo então acomodado em voo com desembarque em aeroporto diverso do contratado, **TÉRMINO DA VIAGEM POR VIA TERRESTRE (TRAJETO DE MAIS DE 05 HORAS)** e chegada ao destino com **10 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS, mesmo havendo voos alternativos disponíveis**, que permitiriam a chegada com menor atraso. Percalços esses ocorridos em virtude da falta de cuidado da Ré, que causou prejuízos ao Autor.

### **DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.**

Ademais, inobstante as alegações da Ré, **CONFORME SE VERIFICA, 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 o Autor tivera o seu **voo originalmente contratado atrasado (fls. 38/50) diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 157), fazendo com que houvesse alteração unilateral do itinerário (fls. 70/75), realizando de parte da viagem por via terrestre (fls. 76/83) e chegasse ao seu destino com 10 (dez) horas de atraso** em relação ao horário originalmente previsto (fls. 76);
- ii) NÃO foram dadas ao Autor melhores alternativas, uma vez que após o atraso unilateral do voo, **o Autor informou à Ré sobre a possibilidade de reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 51/68)**, 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 o Autor chegasse ao seu destino ao seu destino com 10 (dez) horas de atraso;**



- iii) O Autor NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **o Autor somente fora informado sobre o atraso do voo no momento de realização do embarque, 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, caput, da Resolução nº 400 da ANAC;
- iv) **O Autor não recebeu o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos**, qual seja, **a reacomodação do Autor em voos anteriores disponíveis (fls. 51/68)**, contrariando o previsto no supracitado artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, **já que a companhia aérea deve proceder com a 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 de voo, a alteração unilateral do itinerário e o atraso de 10 horas na chegada, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino, frustraram as legítimas expectativas do Autor de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-o 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 relaciona-se 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 pelo Autor:

*“Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação por danos morais. **Cancelamento e atraso no voo em cerca de 7 horas**, sob o fundamento de problemas técnicos na aeronave. **Danos morais configurados.** Sentença de improcedência reformada. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1008380-49.2024.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão



ROSENBAUM

Advogados Associados

Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III  
- Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**  
**06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)** (g.n.)

Conclusão da viagem por via terrestre:

*“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência. I. Inconformismo da autora. Discussão sobre a responsabilidade civil da companhia aérea. Verificação da configuração de danos morais. II. Relação de consumo. Alegação de necessidade de manutenção na aeronave. Fortuito interno. Inexistência de excludente de responsabilidade. Reacomodação em voo para aeroporto distinto e **conclusão da viagem por via terrestre**, com atraso de 4 horas em relação ao horário programado. III. **Dano moral configurado. Responsabilidade civil objetiva da companhia aérea. Angústia e frustração decorrentes do cancelamento do voo, a necessidade de percorrer longo trajeto por via terrestre** e a chegada ao destino com 4 horas de atraso. Inteligência do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1017171-50.2024.8.26.0506; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**  
**03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)** (g.n.)

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

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Cancelamento do voo da cidade do Rio de Janeiro a Campinas, por necessidade de manutenção da aeronave. (...). **Falta de informação adequada e clara aos passageiros sobre o motivo do cancelamento do voo, bem assim de alternativas de reacomodação, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27).** Excludente da força maior não caracterizada. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis.** Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1020713-81.2023.8.26.0451; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**  
**24/01/2025; Data de Registro:**  
**24/01/2025)** (g.n.)

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

Contudo, em atenção ao princípio da eventualidade, o Autor passará a apontar um a um os pontos de inconsistência da contestação de fls. 144/164, 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 O AUTOR PODERIA TER SIDO REACOMODADO.**

Conforme verifica-se, o Autor informou pesquisa de possíveis voos em que poderia ter sido reacomodado para que chegasse com antecedência ao seu destino e assim não teria que passar por todos os percalços criados, representando pela Ré total afronta ao artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, já que o Autor poderia ter sido reacomodado em voos anteriores, mas não fora.

Deste modo, a não reacomodação em voos anteriores desencadeou todos os demais percalços que o Autor sofreu.

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

*“Art. 341. Incumbe também ao réu manifestar-se precisamente sobre as alegações de fato constantes da petição inicial, presumindo-se verdadeiras as não impugnadas, salvo se.”*

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

**b) DA CONFISSÃO DA RÉ ACERCA DO ATRASO DE VOO OCORRIDO.**

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 o atraso de voo que gerou os inúmeros transtornos ao Autor, vejamos:

*“Como já comprovado, o atraso do voo em discussão se deu em razão de questões técnicas operacionais, isto é, inequívoca situação de caso fortuito, ou seja, é incontroverso nos autos que a manutenção ocorreu devido a um defeito imprevisto na aeronave, o qual só foi identificado no momento da inspeção antes do voo.” (sic) (fls. 157).*



ROSENBAUM

Advogados Associados

Havendo necessariamente a confissão acerca do atraso de voo, 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.

Dessa 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;”*

Mesmo diante da referida confissão, o Autor rebaterá um a um os tópicos da defesa da Ré, para que não restem dúvidas acerca da total procedência da ação.

#### **c) DA ALEGAÇÃO DA RÉ DE PROBLEMA MECÂNICO.**

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

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 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 –*





ROSENBAUM

Advogados Associados

**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 CÍVEL. Transporte aéreo. Voo nacional. Cancelamento de voo. Necessidade de manutenção não programada na nave. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte autora. Responsabilidade civil. Fornecedora que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, nos moldes do Art. 14 do CDC. Caso concreto. **Tese defensiva de problema técnico operacional/manutenção não programada na aeronave que configura fortuito interno, pois se insere no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade.** Danos morais, na hipótese, caracterizados. Atraso de 07 horas na chegada ao destino final, (...)” (TJSP; Apelação Cível 1056584-27.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)** (g.n.)*

Frise-se que mesmo situações menos frequentes, como avarias em turbinas de aviões decorrentes do trágico acidente 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*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*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 ao Rio Grande do Sul, em 07 de outubro de 2024, o Autor dirigiu-se ao aeroporto do Rio de Janeiro. Entretanto, assim que chegaram no portão de embarque, o Autor fora informado pela Ré que **ocorreria o atraso do voo** e sequer houve aviso prévio da referida impossibilidade de embarque, de modo que a partir desse momento o Autor sofreu os seus percalços que consubstanciam os seus pedidos indenizatórios,





ROSENBAUM

Advogados Associados

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 por conta 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:

*“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.)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo – Transporte Aéreo Internacional – Cancelamento de voo - Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência - Cancelamento do voo, com fundamento em readequação da malha aérea – Companhia aérea que não comprovou impossibilidade de cumprir o voo no horário contratado – Fortuito interno caracterizado – Realocação dos passageiros para voo que acarretou a chegada ao destino após quase 10 horas – Ausência de prestação de auxílio material aos passageiros e de comunicação prévia com antecedência de 72 horas - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016,*



**artigos 12, 21, 26 e 27 – Prestação de serviço defeituoso caracterizada - Evento que extrapola a seara do mero dissabor - Dano moral configurado - Indenização devida – Ação parcialmente procedente – Decaimento invertido - Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1015471-30.2023.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024**) (g.n.)**

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

#### **e) DA ALEGAÇÃO DA RÉ ACERCA DA PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.**

A Ré alega que prestou veemente assistência ao Autor, portanto, não ocasionando qualquer tipo de dano ao Autor.

Entretanto, referida alegação não pode ser acolhida, pois o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos pelo Autor foi NEGADO, qual seja, a reacomodação em voos anteriores disponíveis (v. fls. 51/68), contrariando o que determina o artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, já que no presente contexto o passageiro deve ser reacomodado no primeiro voo disponível, o que não ocorreu.

Ora, o artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC é muito claro ao estabelecer que o transportador deverá realizar a reacomodação do passageiro no primeiro voo disponível para tanto, seja em voo próprio, seja em voo de terceiro, vejamos:

*“Art. 28. **A reacomodação será gratuita**, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, **devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:**  
**I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade;**” (g.n.)*

Exa., perceba que mesmo ciente de sua obrigação em ter que realizar a reacomodação do Autor no primeiro voo disponível, a Ré negou o pedido do Autor, fazendo com que o sentimento de impotência e os transtornos causados pelo atraso de voo crescessem de forma substancial, já que se viu à mercê da vontade da Ré.

Portanto, não deve ser acolhida a alegação da Ré de que a assistência material fornecida foi apta a não ocasionar danos ao Autor, já que conforme



ROSENBAUM

Advogados Associados

demonstrado nos autos, o Autor apresentou à Ré pesquisa de voos que faria com que não houvesse tamanho atraso na realização da viagem caso houvesse sua acomodação, o que foi negado pela Ré, ocasionando e potencializando todos os danos e transtornos sofridos pelo Autor.

**f) DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO EM DETRIMENTO DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA.**

A Ré alega que o presente caso deve ser interpretado à luz do Código Brasileiro de Aeronáutica, norma específica sobre transporte aéreo.

Não obstante, tal alegação não merece prosperar, uma vez que a legislação aplicável ao caso em tela é o Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência é pacífica quanto à prevalência do Código de Defesa do Consumidor em relação ao Código Brasileiro de Aeronáutica, sendo, inclusive, este o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

**“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 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. 3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. 4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de**



ROSENBAUM

Advogados Associados

**atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.** 5. Recurso especial não provido.” (REsp 1842066/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, **julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020**) (g.n.)

“Recurso especial. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização. Danos materiais e morais. **Aplicação do CDC. Código Brasileiro de Aviação. Inaplicabilidade.** CPC, art. 460. Julgamento ultra petita. Ocorrência. I - **Em ação de reparação de danos por violação de bagagem não se aplica a indenização tarifada do CBA, mas o Código de Defesa do Consumidor.** II - Havendo pedido certo e condenação em valor superior, há violação do art. 460 do C.P.C., devendo ser a mesma adequada aos limites do pedido. III - Recurso especial parcialmente provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 394519/RO, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 21/03/2002, DJ 15/04/2002, p. 217). (g.n.)

Nesse sentido, precedentes do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“**INDENIZATÓRIA – DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional.** Cancelamento de voo. Procedência. Apelo da ré. **Relação de consumo disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor.** - Prescrição bienal. Afastamento. **Inaplicabilidade do Código Brasileiro de Aeronáutica.** – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1074477-02.2022.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024**) (g.n.)

“Indenização por danos materiais e morais – **Transporte aéreo nacional** – Cancelamento de voo e Extravio definitivo de bagagem – **Norma de regência – Código de defesa do consumidor – Relação de consumo – Prevaecem as disposições do Código de Defesa do Consumidor em relação à Convenção de Varsóvia e ao Código Brasileiro de Aeronáutica** – Precedentes do STJ – Responsabilidade civil da ré – Artigo 14 do CDC e artigos 749, 750 e 927, parágrafo único, do Código Civil – Falha na prestação de serviços evidenciada – (...)”. (TJSP; Apelação Cível 1015267-82.2023.8.26.0068; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri



ROSENBAUM

Advogados Associados

- 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024** (g.n.)

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

**g) DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.**

A Ré alega que o Autor não suportou e não comprovou os danos morais cuja indenização pretende.

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 o Autor tivera o seu **voo originalmente contratado atrasado (fls. 38/50) diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 157), fazendo com que houvesse alteração unilateral do itinerário (fls. 70/75), realizando de parte da viagem por via terrestre (fls. 76/83) e chegasse ao seu destino com 10 (dez) horas de atraso** em relação ao horário originalmente previsto (fls. 76);
- ii) NÃO foram dadas ao Autor melhores alternativas, uma vez que após o atraso unilateral do voo, **o Autor informou à Ré sobre a possibilidade de reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demais transtornos sofridos (fls. 51/68)**, 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 o Autor chegasse ao seu destino ao seu destino com 10 (dez) horas de atraso;**
- iii) O Autor NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **o Autor somente fora informado sobre o atraso do voo no momento de realização do embarque, 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, caput, da Resolução nº 400 da ANAC;



- iv) **O Autor não recebeu o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos, qual seja, a acomodação do Autor em voos anteriores disponíveis (fls. 51/68), contrariando o previsto no supracitado artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com a acomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, o que não ocorreu no presente caso.**
- v) **a falta de informação, o atraso de voo, a alteração unilateral do itinerário e o atraso de 10 horas na chegada, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino, frustraram as legítimas expectativas do Autor de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-o 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 pelo Autor:

*“DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA REFORMADA. I. CASO EM EXAME – Ação de indenização por danos morais devido a atraso de voo nacional, com recurso da parte autora contra sentença de improcedência. **Atraso de aproximadamente 5 horas.** II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Discute-se: (i) a existência de falha na prestação do serviço; e (ii) a devida indenização por dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR – **A falha no serviço foi comprovada pelo atraso significativo. O dano moral é in re ipsa, não necessitando de prova adicional.** O valor de R\$ 8.000,00 é adequado ao caso. (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1026799-20.2024.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025**) (g.n.)





ROSENBAUM

Advogados Associados

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Admissibilidade do pedido de reforma – **Chegada ao destino final com cerca de 6 horas de atraso**, e em aeroporto diverso do contratado – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – **Falha na prestação de serviços – Dano moral caracterizado** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1029695-70.2023.8.26.0003; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025**) (g.n.)

Conclusão da viagem por via terrestre:

*“APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Voo Nacional. Cancelamento de voo por motivo injustificado. **É incontroverso que os autores realizaram o trajeto pela via terrestre**. Requereram a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Danos morais. Pretensão dos autores de que seja majorada a verba indenizatória. Cabimento parcial. Houve comprovação de que o voo foi cancelado e os **autores foram obrigados a realizar o trajeto pela via terrestre**, pois não podiam aguardar o voo do dia seguinte, para o qual foram realocados, visto que poderiam perder o compromisso pessoal que era o motivo da viagem. **O dano moral está configurado ante o sentimento de frustração decorrente das alterações no itinerário originalmente contratado**. Cabível a majoração do quantum indenizatório, (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1003728-85.2024.8.26.0068; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024**) (g.n.)

*APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Cancelamento de voo com remanejamento – **Realização do trajeto pela via terrestre** – Atraso final de quase oito horas para chegada ao destino – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Alegação de manutenção da aeronave não programada – Ausência de demonstração de regularidade dos serviços prestados - **Responsabilidade objetiva da***



ROSENBAUM

Advogados Associados

**companhia aérea – Falha na prestação do serviço – Danos morais configurados – Fatos que extrapolam o mero dissabor – (...)** (TJSP; Apelação Cível 1015845-79.2022.8.26.0068; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024**) (g.n.)

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

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso de São Paulo a São Luís, com conexão em Salvador. Atraso do voo inicial, por problemas operacionais, o que gerou a perda do voo de conexão. (...) Consideração de que o autor chegou ao destino final com 07 horas de atraso. Hipótese em que o autor permaneceu em terra sem assistência adequada da companhia aérea. **Falta de informação clara ao passageiro sobre o motivo do atraso do voo inicial, bem assim de alternativas de reacomodação, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27)**. Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1014422-17.2024.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025**) (g.n.)

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Danos morais. Percurso de João Pessoa ao Rio de Janeiro, com conexão em Guarulhos. Atraso do voo inicial, por supostos problemas técnicos, que gerou a perda do voo de conexão. Consideração de que a autora foi realocada em outro voo que também decolou com atraso, desembarcando em seu destino final 06 horas após o horário originalmente contratado. Excludente da força maior não caracterizada. **Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada. (...) , bem assim de alternativas de reacomodação que melhor conviessem à autora, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27)**. (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1031199-14.2023.8.26.0003;



ROSENBAUM

Advogados Associados

Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão  
Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III  
- Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**  
**28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025** (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 inculir 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 pelo Autor deu-se a partir dos pontos elencados pela jurisprudência do próprio STJ, que no julgamento do REsp 1.584.465/MG, a I. Ministra Relatora Nancy Andrichi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:

*“(...) (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros; (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; (e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, 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*



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 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





ROSENBAUM

Advogados Associados

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 – 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





ROSENBAUM

Advogados Associados

**do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro:**  
**12/11/2024) (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 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 ao Autor e sendo a Ré prestadora de serviços, deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofrido pelo Autor, 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 pelo Autor 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., a **ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO** do Autor, após atraso de voo que culminaria na perda de conexão, sendo então acomodado em voo com desembarque em aeroporto diverso do contratado, **TÉRMINO DA VIAGEM POR VIA TERRESTRE (TRAJETO DE MAIS DE 05 HORAS)** e chegada ao destino com **10 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSOS, mesmo havendo voos alternativos disponíveis**, que permitiriam a chegada com menor atraso, **jámais poderão ser considerados meros aborrecimentos**.

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo o Autor 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 indenização por danos morais ao Autor.



ROSENBAUM

Advogados Associados

Dessa forma, a alegação da Ré não merece prevalecer, visto que flagrante o abalo moral suportado pelo Autor.

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

A Ré requer que, caso haja sua condenação, a indenização por danos morais deverá ser fixada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ocorre que o valor pleiteado pelo Autor 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 pelo Autor 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 no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro. Vejamos:

Chegada ao destino com atraso extremamente INFERIOR ao sofrido pelo Autor:

*“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo e alteração de trajeto. **Atraso de 09 (nove) horas ao local do destino.** Danos morais. Majoração do quantum indenizatório. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$ 54,85 a título de danos materiais e R\$ 500,00 a título de danos morais, em razão do atraso de voo e alteração de trajeto, que resultaram na perda de compromisso profissional. (...) 5. **Com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e considerando os precedentes jurisprudenciais aplicáveis, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1003910-06.2024.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

*“Apelação Cível. Ação Indenizatória. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo, com*



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

Conclusão da viagem por via terrestre:

“APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Manutenção não programada na aeronave - Realocação em novo voo que ensejou atraso de 12 horas para aportar ao destino – Pedido inicial improcedente – Pleito de reforma – Possibilidade, em parte - Vínculo inserido no âmbito das relações de consumo – Responsabilidade objetiva da empresa requerida – Inteligência do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor – Problemas técnicos na aeronave – Fortuito interno - Dano moral - Atraso relevante de 12 horas, atribuível a fortuito interno, configurando irretorquível prejuízo indenizável – 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** – Inexistência de demonstração quanto à indisponibilidade de voos, em outras empresas aéreas, com a finalidade de reduzir o retardamento acumulado - **Autora obrigada a se deslocar por via terrestre, durante mais de 05 horas, para que pudesse alcançar o destino - Circunstâncias fáticas e atraso relevante que, in casu, autorizam a fixação do valor de R\$10.000,00** – Sentença reformada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009586-98.2024.8.26.0003; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 03/10/2024**) (g.n.)



ROSENBAUM

Advogados Associados

*AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO – PROCEDÊNCIA PARCIAL – PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO – **Cancelamento dos voos dos últimos trechos da viagem de volta que obrigou os autores a percorrerem o penúltimo trajeto com atraso e o último trajeto por via terrestre**, causando um atraso considerável de 15 horas na chegada ao destino final - Falha na prestação de serviços que resulta na ocorrência de dano moral indenizável (Art. 14, CDC) - **Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, que atende aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade** – (...).* (TJSP; Apelação Cível 1017097-02.2020.8.26.0032; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024**) (g.n.)

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

#### **i) DA ALEGAÇÃO DE NÃO COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS.**

A Ré alega que o Autor não suportou e não comprovou os danos materiais alegados, logo, não devendo indenizá-lo.

Contudo, os danos materiais foram devidamente demonstrados e comprovados pelos documentos juntados aos autos (**fls. 34/91**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e a Ré tivesse transportado o Autor na data e horário originalmente contratados ou fornecido a devida assistência material, o Autor não teria custeado despesas extras, perfazendo o valor de R\$ 217,79 (duzentos e dezessete reais e setenta e nove centavos).

Importante ressaltar que o Autor não deixou de comprovar todo o quanto alegado na exordial, incumbindo-se do ônus que possuía, 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;”*

Portanto, o Autor sofreu 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.

### **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 ao Autor, perfazendo o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais ao Autor, perfazendo o valor de R\$ 217,79 (duzentos e dezessete reais e setenta e nove centavos); 4) Condenar a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

O Autor informa mais uma vez que não possui 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**