

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 35ª VARA CÍVEL  
DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

**Processo nº 1195013-71.2024.8.26.0100**  
**Procedimento Comum**

**KARINA SISTER e outra**, devidamente qualificadas nos autos do processo em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício movem em face de **LATAM AIRLINES BRASIL**, 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) Devem ser aplicados ao presente caso o Código Brasileiro da Aeronáutica e a Convenção de Montreal;
- 2) O cancelamento do voo ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade;
- 3) Forneceu a devida assistência material à parte Autora;
- 4) A parte Autora não suportou e não comprovou 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) Impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Diante de todas as alegações supra, a Ré pleiteia a declaração de improcedência dos pedidos da parte Autora.

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 do **CANCELAMENTO DE VOO**, o que ocasionou às Autoras realocação em itinerário diverso, com necessidade de pernoite não programado em Barcelona e chegada ao destino com **01 DIA DE ATRASO, mesmo havendo itinerários alternativos**, 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 DEMONSTRADO PELA PARTE AUTORA, FORAM COMPROVADOS TODOS OS PONTOS QUE DEMONSTRAM O DANO MORAL OCORRIDO:**

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Ré, pois a parte Autora tivera o seu **voo originalmente contratado cancelado (fls. 34/39), diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário, fazendo com que houvesse a alteração unilateral do itinerário (fls. 40) e chegasse ao seu destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 59/63);**
- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento do voo, **a parte Autora informou à Ré sobre a possibilidade de reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demais transtornos sofridos (fls. 41/58), 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 a parte Autora chegasse ao seu destino ao seu destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso;**
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **a parte Autora somente fora informada sobre o cancelamento do voo de conexão enquanto estava realizando a 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, caput, da Resolução nº 400 da ANAC;



ROSENBAUM

Advogados Associados

- iv) **A parte Autora não recebeu o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos, qual seja, a reacomodação da parte Autora em voos anteriores disponíveis (fls. 41/58), 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 cancelamento de voo, a alteração unilateral do itinerário e o atraso de 24 horas na chegada, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-a ao extremo dos seus sentimentos**, em total afronta aos artigos 6º, inciso VI, e 14, ambos do CDC, 186, 734 e 927, ambos do CC e artigo 5º, inciso X, da CF.

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

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

Chegada ao destino com atraso extremamente INFERIOR ao sofrido pela parte Autora:

*“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 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.)

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***



ROSENBAUM

Advogados Associados

**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 a parte Autora pelos danos morais causados.

Contudo, em atenção ao princípio da eventualidade, a parte Autora passará a apontar um a um os pontos de inconsistência da contestação de fls. 75/91, 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 A PARTE AUTORA PODERIA TER SIDO REACOMODADA.**

Conforme verifica-se, a parte Autora informou pesquisa de possíveis voos em que poderia ter sido reacomodada 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 a parte Autora poderia ter sido reacomodada em voos anteriores, mas não fora.

Deste modo, a não reacomodação em voos anteriores desencadeou todos os demais percalços que a parte Autora 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 pela parte Autora não foi sequer impugnado pela Ré, a presente ação deverá ser julgada totalmente procedente.

**b) DA CONFISSÃO DA RÉ ACERCA DO CANCELAMENTO 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 cancelamento de voo que gerou os inúmeros transtornos à parte Autora, vejamos:

*“A verdade dos fatos é que o voo sofreu cancelamento, pois a aeronave, em seu voo anterior, precisou passar por manutenção não programada, afetando a malha aérea do próximo voo, que seria o voo da parte autora.”*  
(fls. 81).

Havendo necessariamente a confissão acerca do cancelamento 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, a parte Autora rebaterá um a um os tópicos da defesa da Ré, para que não restem dúvidas acerca da total procedência da ação.

**c) 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.

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*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*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. (...) 2. O 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*





ROSENBAUM

Advogados Associados

*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.*

*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*



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

*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:**

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. caso em exame Recurso de apelação interposto por Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A contra sentença que condenou a ré ao ressarcimento de R\$ 8.838,50 por passagens aéreas e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais a cada autor. (...) **A***





ROSENBAUM

Advogados Associados

**relação entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor em relação aos danos extrapatrimoniais, e pela Convenção de Montreal, em relação aos danos materiais.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1014071-41.2024.8.26.0004; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025**) (g.n.)

**DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL.** (...) **III. RAZÕES DE DECIDIR O transporte aéreo configura relação de consumo, sendo aplicável a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, salvo em hipóteses específicas de transporte internacional em que prevalecem as Convenções de Varsóvia e Montreal para os danos materiais, nos termos da jurisprudência do STF (ARE 766618 e RE 636331).** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1013593-70.2023.8.26.0003; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/01/2025; Data de Registro: 10/01/2025**) (g.n.)

#### **Código Brasileiro de Aeronáutica:**

**“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 – Prevalecem 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**



ROSENBAUM

Advogados Associados

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

#### **d) DA ALEGAÇÃO DA RÉ DE PROBLEMA OPERACIONAL.**

A Ré alega que o atraso do voo dos Autores ocorreu devido à um problema operacional (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.).

Outrossim, cabe ressaltar que o voo originalmente contratado sofreu atraso diante de um problema operacional, entretanto, **é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo de que a ocorrência de quaisquer problemas operacionais relacionados à companhia aérea (manutenção da aeronave, readequação da malha aérea, troca da tripulação e demais problemas operacionais) são irrelevantes para afastar a responsabilidade da companhia aérea, já que trata-se de fortuito interno da própria Apelada, a qual deve responder pela qualidade das aeronaves, de seus funcionários e pela organização e horários previamente acertados e contratados entre as partes, além de seus serviços,** não havendo assim como afastar a indenização devida em razão dos danos morais e materiais suportados pela parte Autora, vejamos:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Falha na prestação de serviços evidenciada. (...). Dano moral. Caracterização. **Tese defensiva de necessidade de alteração na malha aérea que constitui fato inerente ao***



ROSENBAUM

Advogados Associados

**próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1001426-83.2024.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025**) (g.n.)

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

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

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

**Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025)**  
**(g.n.)**

Pelo ora exposto, deve ser afastada esta alegação da Ré, pois problemas operacionais não podem ser considerados 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 problemas operacionais são fatos que derivam própria atividade econômica exercida pela Ré e seus riscos, sendo sua responsabilidade objetiva.

#### **e) DA FALTA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA SOBRE O CANCELAMENTO DE VOO.**

Veja Exa., que visando retornar ao Brasil, em 17 de outubro de 2024, a parte Autora dirigiu-se ao aeroporto de Tel Aviv, de modo que o primeiro voo do itinerário operou normalmente. Entretanto, assim que estavam no aeroporto de Barcelona, a parte Autora fora informada pela Ré que **ocorreria o cancelamento do voo** e sequer houve aviso prévio da referida impossibilidade de embarque, de modo que a partir desse momento a parte Autora sofreu 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 cancelamento de voo não tivesse ocorrido por conta da necessidade de readequação da malha aérea, 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**



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 da parte Autora, não realizando o devido aviso prévio sobre o cancelamento de voo, gerando consequentemente os danos sofridos.

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

A Ré alega que prestou veemente assistência à parte Autora, portanto, não ocasionando qualquer tipo de dano à parte Autora.

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 pela parte Autora foi NEGADO, qual seja, a reacomodação em voos anteriores disponíveis (v. fls. 41/58), 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 da parte Autora no primeiro voo disponível, a Ré negou o pedido da parte Autora, fazendo com que o sentimento de impotência e os transtornos causados pelo cancelamento 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 à parte Autora, já que conforme demonstrado nos autos, a parte Autora apresentou à Ré pesquisa de voos que faria com que não houvesse tamanho atraso na realização da viagem caso houvesse sua reacomodação, o que foi negado pela Ré, ocasionando e potencializando todos os danos e transtornos sofridos pela Autora.

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

A Ré alega que a parte Autora 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 a parte Autora tivera o seu voo originalmente contratado cancelado (fls. 34/39), diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário, fazendo com que houvesse a alteração unilateral do itinerário (fls. 40) e chegasse ao seu destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 59/63);
- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento do voo, a parte Autora informou à Ré sobre a possibilidade de reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 41/58), 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 a parte Autora chegasse ao seu destino ao seu destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso;
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois a parte Autora somente fora informada sobre o cancelamento do voo de conexão enquanto estava realizando a 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, caput, da Resolução nº 400 da ANAC;
- iv) A parte Autora não recebeu o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos, qual seja, a reacomodação da parte Autora em voos anteriores disponíveis (fls. 41/58), 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 cancelamento de voo, a alteração unilateral do itinerário e o atraso de 24 horas na



ROSENBAUM

Advogados Associados

**chegada, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-a ao extremo dos seus sentimentos,** em total afronta aos artigos 6º, inciso VI, e 14, ambos do CDC, 186, 734 e 927, ambos do CC e artigo 5º, inciso X, da CF.

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

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

Chegada ao destino com atraso extremamente INFERIOR ao sofrido pela parte Autora:

*“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.)

*“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



ROSENBAUM

Advogados Associados

Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)** (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; 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 N° 1.796.716 e do REsp N° 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 pela parte Autora 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 Ráduan 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 para tentar resolver esses*





ROSENBAUM

Advogados Associados

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.”  
(<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;



ROSENBAUM

Advogados Associados

Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; **Data 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 à parte Autora e sendo a Ré prestadora de serviços, deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofrido pela



ROSENBAUM

Advogados Associados

parte Autora, nos termos do já citado artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, bem como nos termos do artigo 186, do Código Civil.

Prosseguindo, **deve ser ressaltado que a verdadeira saga vivenciada pela parte Autora 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 **CANCELAMENTO DE VOO**, o que ocasionou às Autoras realocação em itinerário diverso, com necessidade de pernoite não programado em Barcelona e chegada ao destino com **01 DIA DE ATRASO, mesmo havendo itinerários alternativos**, **jamais poderá ser considerado mero aborrecimento**.

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo a parte Autora 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 à parte Autora.

Dessa forma, a alegação da Ré não merece prevalecer, visto que flagrante o abalo moral suportado pela parte Autora.

#### **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 pela parte Autora 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 pela parte Autora 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 pela parte Autora:

*“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, (...) 5. **Com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e considerando os precedentes jurisprudenciais aplicáveis, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto.** (...).” (TJSP; Apelação Cível 1003910-06.2024.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA. PARCIAL SUBSISTÊNCIA. I. Ação de indenização por dano material e moral consubstanciada em atraso de primeiro trecho de voo, com perda de conexão, reacomodação e **chegada ao destino final com***



**mais de 10 horas de atraso julgada improcedente. (...)**  
*Caracterizado o fortuito interno, resta assegurada a indenização por danos materiais e morais, (...) 3. **Cabível indenização moral no valor de R\$ 10.000,00 (cinco mil para cada autor), em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1006295-27.2023.8.26.0003; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024**) (g.n.)

*“Apelação Cível. Ação Indenizatória. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo, com realocação de forma deficitária, gerando **atraso de 10 horas.** Dano moral caracterizado. (...). **"Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1002808-14.2024.8.26.0068; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024**) (g.n.)

Portanto, 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 pela parte Autora se mostra adequado e justo.

#### **i) DA ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO.**

Insurge a Ré, ainda, quanto à inversão do ônus da prova, o qual não seria aplicável ao caso concreto, pois inexistente a verossimilhança das alegações da parte Autora.

Contudo, referido pleito também não merece prevalecer. Cabe ressaltar que, conforme anteriormente demonstrado, a presente relação jurídica deve ser regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que nitidamente trata-se de uma relação de consumo.

Assim, uma vez aplicado o Código de Defesa do Consumidor no presente caso, verifica-se que são incidentes as disposições do artigo 6º, inciso VIII, deste Diploma Legal, a fim de que seja deferida a inversão do ônus da prova, como forma de garantir a facilitação da defesa dos direitos dos consumidores perante o Poder Judiciário, posto que estes se qualificam como sendo o elo mais fraco da relação jurídica:



ROSENBAUM

Advogados Associados

*“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

Não obstante, mesmo sendo hipossuficiente na relação de consumo, a parte Autora conseguiu demonstrar os percalços sofridos em razão do cancelamento de voo, mesmo que tal prova não seja necessária, visto que o dano moral no presente caso é presumido, bastando apenas e tão somente demonstrar a ocorrência do fato que o gerou.

Portanto, de rigor seja acolhido o pedido de inversão do ônus da prova, vez que decorre de lei específica.

### **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 à cada parte Autora no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

A parte Autora 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**