

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 15^a VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL DO SANTO AMARO DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1059779-23.2024.8.26.0002

Procedimento Comum

OLGA OLEGOVNA NOVIKOVA, russa, casada, estudante, portadora da carteira de registro nacional migratório RNM: F096765-0 e inscrita no CPF sob o nº 065.286.337-03, residente e domiciliada na Rua Lúcio José Filho, nº 648, Parque Anchieta, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 21630-250, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promove em face de **EMIRATES AIRLINES**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.692.080/0001-03, com sede profissional na Rua James Joule, nº 92, 7º andar, Brooklin Novo, São Paulo/SP, CEP 04576-080, por seu advogado e bastante procurador infra-assinado, vem respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos dos artigos 1.009 e seguintes, do Código de Processo Civil, interpor, tempestivamente, **APELACÃO** em face da sentença que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação, condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.079,10 (dois mil e setenta e nove reais e dez centavos), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde a prolação da sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da data do evento danoso; e ao pagamento de todas as custas e despesas judiciais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

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

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

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

Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719



Apelante: OLGA OLEGOVNA NOVIKOVA

Apelada: EMIRATES AIRLINES

15ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL II – SANTO AMARO DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP

Autos de processo nº 1059779-23.2024.8.26.0002

EGRÉGIO TRIBUNAL

RAZÕES DE APELAÇÃO

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

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

Vejam Exas., no presente caso, 01 (uma) pessoa estava viajando e fora afetada pelo erro da Apelada, imagine a quantidade de pessoas que estavam no avião e foram afetadas da mesma forma ou de forma pior, ou seja, cerca de 300 pessoas devem ter sido prejudicadas pelo cancelamento do voo em questão e somente 01 (uma) pessoa buscou o Judiciário tentando receber alguma indenização em vista de todos os prejuízos sofridos pelo atraso.

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

Compete ao Judiciário combater a mazela e danos gerados pelas companhias aéreas aos passageiros.

A Apelada e outras empresas somente prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações que compensarão os danos morais sofridos, como seria o mínimo no presente caso, uma vez que ocorreu **FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL À APELANTE**, que após sofrer cancelamento de seu voo devido condições climáticas adversas, foi obrigada a permanecer por



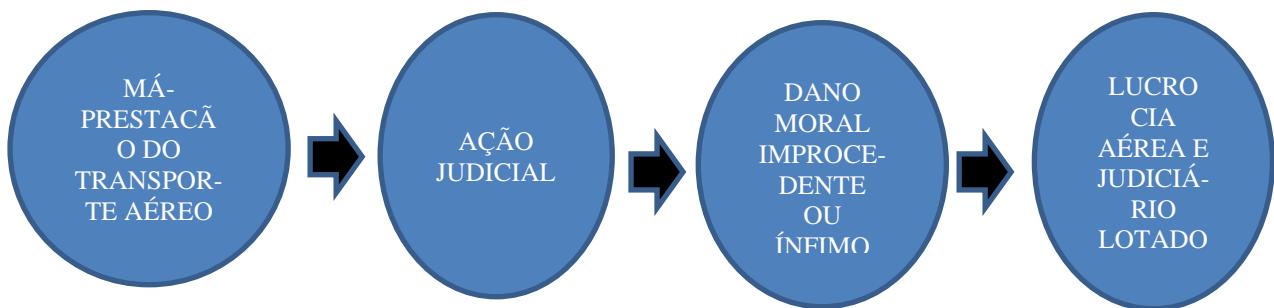
02 DIAS NO AEROPORTO, tentando ser acomodada em outro voo, sem sequer poder DORMIR, sendo direcionada a um hotel somente após 03 dias de permanência no aeroporto, de modo que ainda fora obrigada a realizar o último trecho da viagem (São Paulo – Rio de Janeiro) pela **VIA TERRESTRE E POR MEIOS PRÓPRIOS**, chegando ao destino com **06 DIAS DE ATRASO** comparado ao itinerário original contratado, tudo isso mesmo havendo voo alternativo disponível, no qual poderia ter sido acomodada e que não causaria tamanhos prejuízos.

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

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

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

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



Sabe-se que a capacidade econômica do ofensor, como dito, é um dos critérios para fixação do valor da indenização, e considerando que o Emirates Group (grupo ao qual a Apelada pertence), no segundo semestre de 2024 obteve lucro no valor de U\$ 2.800.000.000,00 (dois bilhões e oitocentos milhões de dólares estadunidenses) (<https://www.emirates.com/media-centre/emirates-group-reports-record-half-year-results-for-2024-25/>), requer seja esclarecido por que tal critério não foi apreciado na sentença prolatada, tendo em vista que fixou a indenização em valor irrisório.

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

O fato é que as empresas poderiam resolver essas situações de forma extrajudicial, mas se apoiam em decisões como a combatida para fazer o que bem



entendem e prejudicar seus consumidores que pagam (CARO) por uma passagem e recebem uma prestação de serviço totalmente defeituosa por inúmeras vezes.

I – BREVE SÍNTESE DA AÇÃO.

Trata-se de ação de pedido de indenização por danos morais e materiais em virtude da **FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL À APELANTE**, que após sofrer cancelamento de seu voo devido condições climáticas adversas, foi obrigada a permanecer por **02 DIAS NO AEROPORTO**, tentando ser acomodada em outro voo, **sem sequer poder DORMIR, sendo direcionada a um hotel somente após 03 dias de permanência no aeroporto**, de modo que ainda fora obrigada a realizar o último trecho da viagem (São Paulo – Rio de Janeiro) pela **VIA TERRESTRE E POR MEIOS PRÓPRIOS**, chegando ao destino com **06 DIAS DE ATRASO** comparado ao itinerário original contratado, **tudo isso mesmo havendo voo alternativo disponível, no qual poderia ter sido acomodada e que não causaria tamanhos prejuízos**.

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

- i) **VOLTA: dia 16 de abril de 2024**, voo EK 132, com saída de Moscou às 23h20 e chegada a Dubai às 05h30 do dia seguinte;
- ii) Conexão: dia 17 de abril de 2024, voo EK 247, com saída de Dubai às 08h05 e **chegada ao Rio de Janeiro às 15h25 do mesmo dia.**

Na manhã do dia 16 de abril, ou seja, no dia da viagem, a Apelante tentou realizar o *check-in online*, mas constava no site da Apelada que **o voo do 1º trecho da viagem (EK 132 - Moscou-Dubai) havia sido cancelado**.

Imediatamente, a Apelante dirigiu-se ao aeroporto de Moscou, em busca de maiores esclarecimentos e ao chegar **não havia funcionário da Apelada no balcão de atendimento**.

Sem saber o que fazer, a Apelante permaneceu no aeroporto e no período da tarde, a Apelada enviou um e-mail informando que o motivo do cancelamento do voo EK 132 foi climático.

Desorientada, no início da noite do dia 16 de abril, a Apelante foi informada pela Apelada que havia sido acomodada nos seguintes voos:

- i) Voo EK 130, com saída de Moscou **dia 17 de abril de 2024** às 08h15 e chegada a Dubai às 14h25;
- ii) **Conexão: dia 18 de abril de 2024**, voo EK 261, com saída de Dubai às 09h05 e chegada a Guarulhos às 17h35;

iii) Conexão: dia 18 de abril de 2024, voo LA 4750, com saída de Guarulhos dia 18 de abril de 2024 às 20h30 e chegada ao Rio de Janeiro às 21h30 do mesmo dia.

Sem qualquer tipo de assistência material por parte da Apelada, a Apelante pernoitou no aeroporto de Moscou, DORMINDO NOS BANCOS/CHÃO. Ao amanhecer, realizou o *check-in*, despachou sua bagagem e em seguida dirigiu-se ao portão de embarque de seu respectivo voo, entretanto, ao chegar, a Apelada informou que o voo inicial ao qual havia sido acomodada (EK 130) iria sofrer atraso na decolagem.

Extremamente cansada, após aguardar por horas no aeroporto, a Apelante finalmente decolou com destino a Dubai, onde desembarcou com cerca de 08 horas de atraso.

No entanto, como a Apelante havia sido acomodada pela Apelada em itinerário com obrigatoriedade de pernoite em Dubai, o atraso do voo EK 130 NÃO prejudicaria o restante da viagem, ou seja, NÃO acarretaria a perda dos demais voos de conexão (voos EK 261 e LA 4750).

Todavia, na manhã do dia 18 de abril, próximo ao horário do embarque no voo EK 261, a Apelada informou que o voo sofreria atraso na decolagem e após algumas horas, a Apelante foi informada que o voo EK 261 havia sido cancelado.

Não acreditando no que estava acontecendo, a Apelante dirigiu-se ao atendimento da Apelada, mas, ao chegar, se deparou com vários passageiros tentando ser acomodados em outros voos, conforme vídeo (solicita-se copiar e colar o link no navegador, caso não estejam com acesso direto):

<https://rosenbaumadvogados.sharepoint.com/:v/s/CiasAreas/EfddxE88zREsZSOTItQHxsBajy2u2oIfffHZPo4FwT8MQ?e=2gEZfW>

Após horas aguardando em meio a muita desorganização e discussão, durante as tentativas para uma melhor realocação, a Apelada informou a Apelante de que não havia voos disponíveis no momento, para que pudesse voltar ao Brasil.

Não acreditando na resposta da Apelada, a Apelante realizou pesquisa de voos e verificou que havia voos aos quais poderia ser acomodada. Assim, com a pesquisa de voos em mãos, a Apelante solicitou ser acomodada o quanto antes em outro voo, mas a Apelada respondeu que não havia voo disponível no momento.

Excelências, cabe destacar que um dia após o cancelamento do voo da Apelante, uma passageira brasileira, que também estava com passagem para voltar ao Brasil no voo que fora cancelado em Dubai, enviou à Apelante um vídeo que confirma a disponibilidade de assentos na aeronave que decolou de Dubai com destino ao Rio de Janeiro no dia 19 de abril de 2024, conforme vídeo (solicita-se copiar e colar o link no navegador, caso não estejam com acesso direto):



https://rosenbaumadvogados.sharepoint.com/:v/s/CiasAreas/ETWzp6sZrv5CoWOX_kvbYQBOUvpdLDq2BeLI9IJ0EtAmw?e=vlxbYg

Falhou, portanto, a Apelada, pois deveria ter reacomodado a Apelante em novo voo o quanto antes, mas como comprovado não o fez, mesmo havendo voo que possibilitaria que chegasse ao seu destino com antecedência, **contrariando o que dispõe a Resolução nº400 da ANAC em seu artigo 28.**: “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; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

Desesperada, a Apelante contatou seu marido que encontrava-se em Petrópolis/RJ, que tentou contatar a Apelada através de ligação telefônica em busca de intermediar a acomodação da Apelante o quanto antes em outro voo, mas sem resposta da Apelada, o marido da Apelante dirigiu-se ao aeroporto do Rio de Janeiro, visando resolver o ocorrido junto ao balcão de atendimento da Apelada, porém, não obteve sucesso.

Inconformado com a situação de sua esposa em Dubai, no dia 19 de abril, o marido da Apelante contatou a Embaixada do Brasil em Abu Dhabi e foi informado que dirigirem-se ao aeroporto de Dubai para tentar resolver o ocorrido, mas de nada adiantou, pois a Apelada sequer atendeu os seus apelos dos funcionários da embaixada.

Após muitas idas e vindas ao atendimento da Apelada, muita discussão, estresse, ansiedade, muita insistência e toda a noite, madrugada, manhã e tarde, acordada, no aeroporto, tentando resolver o problema criado pela Apelada, no final da tarde do dia 19 de abril, a Apelada informou que a Apelante havia sido acomodada no seguinte voo:

- i) Voo EK 261, com saída de Dubai **dia 23 de abril de 2024** às 09h05 e chegada a Guarulhos às 17h35 do mesmo dia.

Com enorme desgaste físico e mental, sem outra opção, a Apelante foi obrigada a aceitar viajar no ÚNICO itinerário disponibilizado pela Apelada e após muita insistência, conseguiu que a Apelada a direcionasse a um hotel ao dia 20 de abril, onde permaneceu até o momento do novo embarque.

Cabe destacar que a Apelante permaneceu no aeroporto de Dubai entre os dias 18 e dia 20 de abril, tentando ser acomodada em um voo, sem sequer conseguir DORMIR e recebeu como assistência por parte da Apelada, um copo de água no primeiro dia, um voucher no segundo dia que deu para comprar apenas algumas guloseimas e um simples lanche no terceiro dia, o que revela-se um verdadeiro absurdo. No mais, como estava com o mesmo tênis desde o dia 16 de abril e não tinha roupas extras, já que estava somente com sua bagagem de mão, devido às várias horas nas “filas” do



aeroporto, indo e vindo ao balcão de atendimento da Apelada, os pés da Apelante ficaram com enormes bolhas.

Excelências, imaginem a situação da Apelante, que sofreu cancelamento de voo, foi obrigada a permanecer por 02 dias no aeroporto tentando ser acomodada em outro voo, sem sequer poder DORMIR, foi direcionada a um hotel somente após 03 dias e reiniciou a viagem com destino ao Brasil, com um atraso de 05 dias ao itinerário original contratado e que demonstra a irresponsabilidade e o descaso da Apelada com seus consumidores, conforme fora noticiado pelas nossas mídias locais (solicita-se copiar e colar os links no navegador):

<https://minutomais.com/o-presidente-da-emirates-airlines-pede-desculpas-pela-aglomeracao-falta-de-informacao-e-confusao-no-lounge/>

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cjmkeewvwm2o>

<https://g1.globo.com/es/espirito-santo/noticia/2024/04/19/brasileiros-ficam-presos-em-aeroporto-de-dubai-apos-temporal-tivemos-que-dormir-no-chao.ghtml>

Assim, após ter sido submetida a esta humilhante situação, na manhã do dia 23 de abril, a Apelante reiniciou a viagem de volta ao Brasil, **chegando a Guarulhos com 06 dias de atraso ao itinerário original contratado.**

No entanto, se já não bastasse os percalços que estava enfrentando, para agravar a situação, ao desembarcar em Guarulhos, a Apelante foi obrigada a aguardar por horas para retirar sua bagagem **e ainda precisou custear a viagem, por via terrestre, entre São Paulo e Rio de Janeiro, pagando o valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais)**, chegando ao seu destino por volta das 03h do dia 24 de abril de 2024, ou seja, com **CERCA DE 06 DIAS, 11 HORAS E 35 MINUTOS DE ATRASO.**

Assim, graças à conduta irresponsável da Apelada, além da chegada ao seu destino muito além do programado, diga-se, **com 06 dias de atraso,** a Apelante sofreu **prejuízos materiais** que, somados, totalizaram **R\$ 2.079,10 (dois mil e setenta e nove reais e dez centavos),** referentes a gastos com alimentação e itens emergenciais, somados ao valor pago pelo translado entre São Paulo e Rio de Janeiro.

Inconformada, a Apelante entrou em contato com a Apelada e solicitou indenização pelos prejuízos sofridos e a companhia ofereceu, a título de indenização, um valor muito abaixo dos danos sofridos, que **NÃO foi aceito pela Apelante.**

Por todos os transtornos, a Apelante pleiteou a condenação da Apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como o pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.079,10 (dois mil e setenta e nove reais e dez centavos).

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em breve síntese, que: o cancelamento de voo decorreu de problema climático, portanto, configurando excludente de responsabilidade; forneceu a devida assistência material; alegou



que reacomodou nos primeiros voos disponíveis; a Apelante não suportou e não comprovou os danos materiais; necessidade de tradução juramentada dos documentos juntados aos autos; a Apelante não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso; caso houvesse a sua condenação, a indenização por danos morais deveria ser arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Apresentada a réplica rebatendo todas as alegações da contestação da Apelada, sobreveio a sentença de parcial procedência da ação, condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.079,10 (dois mil e setenta e nove reais e dez centavos), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde a prolação da sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da data do evento danoso; e ao pagamento de todas as custas e despesas judiciais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Entendeu o Juízo *a quo* que como incontrovertidos nos autos o cancelamento de voo e a falta de fornecimento de assistência material.

Entendeu também o Juízo *a quo* que era obrigação da Apelada ter fornecido o devido auxílio material à Apelante diante do ocorrido.

Entendeu ainda o Juízo *a quo* que os danos materiais foram comprovados.

O Juízo *a quo* entendeu que os danos morais foram devidamente comprovados nos autos, pois a situação vivenciada pela Apelante ultrapassou o limite do mero aborrecimento.

Por fim, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais), sob o seguinte prisma: “*No caso sob exame, mostra-se proporcional a fixação de indenização de R\$ 1.000,00 (mil reais) pelos danos morais sofridos pela conduta da requerida, pois ressalte devidamente a parte autora sem importar enriquecimento sem causa e serve de fator inibitório à ré, de sorte que, no futuro, deverá providenciar toda a diligência possível para fatos como este não ocorram mais.*”.

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

III – MÉRITO.

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

Conforme relatado, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).



Em que pese o entendimento adotado pelo Juiz *a quo*, a sentença merece ser reformada neste ponto, pois o valor fixado é irrisório comparado ao tamanho dos aborrecimentos e constrangimentos suportados pela Apelante, **tendo em vista que no presente caso ocorreu FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL À APELANTE**, que após sofrer cancelamento de seu voo devido condições climáticas adversas, foi obrigada a permanecer por **02 DIAS NO AEROPORTO**, tentando ser acomodada em outro voo, **sem sequer poder DORMIR, sendo direcionada a um hotel somente após 03 dias de permanência no aeroporto**, de modo que ainda fora obrigada a realizar o último trecho da viagem (São Paulo – Rio de Janeiro) pela **VIA TERRESTRE E POR MEIOS PRÓPRIOS**, chegando ao destino com **06 DIAS DE ATRASO** comparado ao itinerário original contratado, **tudo isso mesmo havendo voo alternativo disponível, no qual poderia ter sido acomodada e que não causaria tamanhos prejuízos**.

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

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

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

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

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

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

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

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

No entendimento de Rizzato Nunes:

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

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

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

O dever moral expresso pelo princípio *neminem laedere* é simplesmente ignorado, pois, mesmo sendo eventualmente processado e condenado, o agente lesante considera que prejuízo da condenação não é relevante para que mude de orientação, como de fato ocorre no presente caso.

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

Segundo Damásio de Jesus:

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



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

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

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

Outrossim, Exas., cabe ressaltar que **em casos de falta de fornecimento de assistência material, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais entre o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro**, vejamos:

*“INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo por 6 horas, com remarcação para o mesmo dia. Alegação de necessidade de manutenção não programada da aeronave. Fortuito interno. **Não comprovada a prestação de auxílio material suficiente (alimentação).** Responsabilidade objetiva da empresa transportadora por descumprimento da Resolução nº 400 da ANAC. Incontroversa a falha na prestação dos serviços. Dano moral ‘in re ipsa’. Indenização deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. **Valor fixado em R\$10.000,00, conforme pleiteado.** Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”* (TJSP; Apelação Cível 1127986-71.2024.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025** (g.n.)

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. (...). 3. DANOS MORAIS. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: (a) ocorrência de overbooking, que desencadeou um atraso de 17 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) ausência de boa-fé contratual da ré que indicou um falso motivo para impedimento do embarque do autor; (c) **prestação de assistência material inadequada, que colocou o consumidor em posição de extrema desvantagem (CDC, art. 51, inc. IV), violando-se a previsão dos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16 da ANAC.** Valorização do dano moral em R\$ 10.000,00, atendendo-se aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e aos parâmetros adotados pela Câmara julgadora em situação semelhante. 4. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1021201-85.2024.8.26.0003; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025) (g.n.)

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

Não obstante, mesmo que o cancelamento do voo tivesse ocorrido em razão de força maior ou caso fortuito externo, é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a companhia aérea 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 no seguinte julgado:

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

Outrossim, deve ser ressaltado que a Apelada não forneceu à Apelante o devido auxílio material que era esperado, de modo que é consolidado o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a companhia aérea deve fornecer ao passageiro a devida assistência material diante da impossibilidade de execução da viagem, devendo responder pela ausência de fornecimento do devido auxílio material mesmo em atrasos/cancelamentos de voo decorrentes de caso fortuito, como por exemplo problemas climáticos, vejamos:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Atraso de oito horas na viagem que os autores contrataram com a ré, de Belo Horizonte para Porto Alegre, com escala em São Paulo - Cancelamento



do primeiro trecho decorrente de condições climáticas desfavoráveis - Fortuito interno inherente à atividade de transporte que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores, (...)

- Auxílio material não prestado aos passageiros (alimentação, transfer entre os aeroportos e hospedagem) - Ônus da prova do qual a demandada não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC) - Responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos apelante configurada, inclusive por terem, os passageiros, pernoitado no aeroporto - Falha na prestação do serviço

*(...)." (TJSP; Apelação Cível 1001613-92.2024.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025**) (g.n.)*

Portanto, a indenização por danos morais deve ser majorada por esta Corte, alcançando o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor este que se mostra adequado para reparar os danos morais sofridos e com caráter pedagógico, ainda mais levando-se em conta a reiterada atitude da Apelada na prática de falta de fornecimento de assistência material em detrimento dos consumidores, da qual o Poder Judiciário não pode coadunar.

III – CONCLUSÃO.

Diante de todo exposto, requer seja a presente Apelação recebida, conhecida e provida, para o fim de reformar a decisão de primeira instância, julgando-se TOTALMENTE PROCEDENTE a presente ação com a **majoração da indenização por danos morais arbitrada, chegando-se ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, em vista das peculiaridades do caso (**FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL À APELANTE**, que após sofrer cancelamento de seu voo devido condições climáticas adversas, foi obrigada a permanecer por **02 DIAS NO AEROPORTO**, tentando ser acomodada em outro voo, **sem sequer poder DORMIR, sendo direcionada a um hotel somente após 03 dias de permanência no aeroporto**, de modo que ainda fora obrigada a realizar o último trecho da viagem (São Paulo – Rio de Janeiro) pela **VIA TERRESTRE E POR MEIOS PRÓPRIOS**, chegando ao destino com **06 DIAS DE ATRASO** comparado ao itinerário original contratado, **tudo isso mesmo havendo voo alternativo disponível, no qual poderia ter sido acomodada e que não causaria tamanhos prejuízos**).

Por fim, com o provimento da Apelação, requer a majoração dos honorários advocatícios em favor da Apelante para 20% do valor da condenação, em vista do julgamento do presente recurso de Apelação, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

**Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029**

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