

B'H

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

**Processo nº. 1002797-48.2024.8.26.0338**  
**Procedimento Comum**

**GEOVANI SALES MELO e outros**, devidamente qualificados 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 de Aeronáutica e a Convenção de Montreal;
- 2) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso;
- 3) Caso haja a sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser arbitradas em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
- 4) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos materiais alegados;
- 5) 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 – DO MÉRITO.**

Trata-se a presente ação de pedido de indenização por danos morais em razão da absurda **FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL** à parte Autora, que após sofrer desvio de rota devido a condições climáticas adversas, fora acomodada pelas Rés em voo com saída apenas após **03 DIAS**, ocasião em que fora completamente abandonada, **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte das Rés, **sendo a parte Autora obrigada a custear a própria hospedagem e alimentação, para não ter que dormir no chão do aeroporto durante 03 noites, tudo isso mesmo havendo diversos itinerários alternativos, que antecederiam a chegada ao seu destino**, transtornos estes ocorridos em virtude da falta de cuidado desta e da quebra de contrato firmado entre a parte Autora e as Rés.

## **DA CAUSA DE PEDIR DA PARTE AUTORA E DA CLARA MÁ-FÉ DA RÉ EM TENTAR CONFUNDIR OS FATOS.**

Ademais, como elucidado na petição inicial, **o ponto chave da presente ação não é o desvio de rota em si**, mas sim a falta de assistência e comprometimento da Ré com seus passageiros diante da necessidade de permanecer em Atlanta custeando alimentação e hospedagem, de maneira que a presente ação possui como **causa de pedir A FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL**, que de acordo com a jurisprudência pacífica do E. TJ/SP, gera o dever das companhias aéreas de indenizar os passageiros pelos danos morais e materiais causados, conforme ampla e pacificamente já decidido:

*“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 inerente 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.)*

A petição inicial restou muito clara neste sentido, de modo que em rápida leitura, compreende-se facilmente que referido desvio de rota **foi narrado para contextualizar todo o ocorrido.**

Exa., independente do motivo que levou ao desvio de rota, em hipótese alguma **O DEVER DA RÉ É ANULADO**, uma vez que como transportadora, é obrigada a prestar toda a assistência necessário ao seu passageiro.

A insistência da Ré em destacar o motivo que a levou a desviar o voo da parte Autora visa exclusivamente ludibriar V. Exa. da realidade dos fatos, desviando o foco da evidente falha em seu serviço (FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL). EXA., A RÉ SABE QUE ESTÁ ERRADA e que possui responsabilidade pelos danos morais e materiais causados à parte Autora.

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

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

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Ré, uma vez que após o desvio de rota (fls. 50/55), **a parte Autora fora obrigada a permanecer em Atlanta sem o fornecimento da devida assistência material**, inclusive, sendo **obrigada a custear hospedagem, alimentação e itens essenciais para sua manutenção (fls. 108/117) durante o período de espera depois de ser completamente abandonada pela Ré;**
- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o desvio de rota, **a parte Autora informou à Ré sobre a possibilidade de acomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 68/100)**, 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 03 (três) dias de atraso;**
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **somente fora informada sobre o desvio de rota enquanto realizava o voo, 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 os principais auxílios que poderiam ter sido fornecidos pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos, quais sejam, o fornecimento de assistência material à parte Autora durante o período de espera, bem como a reacomodação da parte Autora em voos anteriores disponíveis (fls. 68/100), contrariando o previsto no artigos 27, incisos II e III e 28, inciso I, ambos da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com o fornecimento de alimentação, hospedagem, transporte e reacomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, o que não ocorreu no presente caso.**
- v) **A falta de informação e a falta de fornecimento de assistência material durante os 03 (três) dias em que a parte Autora permaneceu em Atlanta, 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:

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. I. Caso em Exame I. Ação de indenização por dano devido a cancelamento de voo que resultou em **atraso de aproximadamente 5h na chegada ao destino. A autora foi realocada em voo direto sem assistência material.** (...) III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, não sendo excludente problemas técnicos ou de atendimento. 4. **A falta de assistência material adequada, conforme Resolução 400 da ANAC, configura falha na prestação de serviço, ensejando dano moral.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1006085-*

73.2023.8.26.0003; Relator (a): Miguel Petroni Neto;  
Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro  
Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do  
Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)**  
(g.n.)

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

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

Dessa forma, é nítida a responsabilidade da Ré pelo ocorrido, devendo ensejar a procedência da presente ação com a condenação da Ré em indenizar a parte Autora pelos danos morais e materiais 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. 244/260, com os fundamentos de direito a seguir:

#### **a) DA FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DA RÉ QUANTO AO OBJETO DA AÇÃO.**

Ao contestar a presente ação, a Ré deixou de impugnar o objeto da ação (falta de fornecimento de assistência material), que consecutivamente ocasionou os danos morais e materiais sofridos pela parte Autora, aplicando-se a previsão do artigo 341, *caput*, do Código de Processo Civil, considerando verdadeira a alegação da parte Autora de que não houve o fornecimento de auxílio material por mera desídia da Ré:

*“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:”*

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo não destoa:

*“Apelação. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo internacional. Atraso no voo que não exclui a responsabilidade de prestar assistência aos passageiros. Prestação dos serviços de forma deficitária. **Fatos alegados pela autora que restaram incontroversos, diante da ausência de impugnação específica. Incidência dos artigos 341 e 373, II, do CPC.** Ocorrência de dano moral. Transtornos suportados pela autora que fogem ao mero aborrecimento. Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1000279-40.2022.8.26.0020; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/01/2023; Data de Registro: 18/01/2023**) (g.n.)

Outrossim, cabe ressaltar que **a COMPLETA AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL por parte da Ré está em clara afronta ao artigo 27, incisos II e III, da Resolução 400 da ANAC:**

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

*(...)*

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

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

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

Ou seja, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e demais Leis de forma subsidiária, a responsabilidade da Ré é latente em razão da falta de



assistência material, já que não poderia ter abandonado a parte Autora sem o devido auxílio, vejamos:

**- CDC**

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

**- CC**

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

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

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

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

**- CBA**

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

*(...)*

*II - de atraso do transporte aéreo contratado.*

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

*(...)*

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

*(...)*

***§ 4º A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as***



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

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

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

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Danos morais. Percurso de Porto Alegre a Guarulhos, com conexão em Brasília. Atraso do voo inicial que gerou a perda do voo de conexão. Consideração de que o autor foi realocado em outro voo que partiu apenas no dia seguinte, desembarcando em seu destino final com quase 10 horas de atraso. Excludente da força maior não caracterizada. **Falta de informações e assistência material adequadas ao passageiro. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada.** (...).” (TJSP; Apelação Cível 1029985-85.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024**). (g.n.)





ROSENBAUM

Advogados Associados

Não obstante, Exa., independente do motivo do desvio de rota ocorrido, note que a Ré não poderia ter deixado de fornecer auxílio material à parte Autora, haja vista que conforme entendimento consolidado pela E. Tribunal de Justiça de São Paulo, **NEM MESMO a ocorrência de problema climático EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA EM PRESTAR A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS SEUS PASSAGEIROS**, 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 inerente 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.)

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

Cível 1011870-70.2023.8.26.0664; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/06/2024; Data de Registro: 07/06/2024** (g.n.)

Portanto, considerando que um dos objetos da ação narrado pela parte Autora não foi sequer impugnado pela Ré, a presente ação deverá ser julgada totalmente procedente.

**b) 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 extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional*”, aplicando-se, dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, vejamos:

Pesquisa Avançada

<b>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.</b>	Há Repercussão? <b>Sim</b>
<b>Relator(a):</b> MINISTRA PRESIDENTE	
<b>Leading Case:</b> RE 1394401	
<b>Descrição:</b> 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.	
<b>Tese:</b> 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:**



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

**“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 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 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.)

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo coaduna com os C. STF e STJ:

**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 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 – Prevaecem as disposições do Código de Defesa do Consumidor em relação à Convenção de Varsóvia e ao Código Brasileiro de Aeronáutica – Precedentes do STJ – Responsabilidade civil da ré – Artigo 14 do CDC e artigos 749, 750 e 927, parágrafo único, do Código Civil – Falha na prestação de serviços evidenciada – (...)”.**  
(TJSP; Apelação Cível 1015267-82.2023.8.26.0068; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 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.

### **c) 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, uma vez que após o desvio de rota (fls. 50/55), **a parte Autora fora obrigada a permanecer em Atlanta sem o fornecimento da devida assistência material, inclusive, sendo obrigada a custear hospedagem, alimentação e itens essenciais para sua manutenção (fls. 108/117) durante o período de espera depois de ser completamente abandonada pela Ré;**



- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o desvio de rota, a parte Autora informou à Ré sobre a possibilidade de acomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demais transtornos sofridos (fls. 68/100), 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 03 (três) dias de atraso;
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois somente fora informada sobre o desvio de rota enquanto realizava o voo, 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 os principais auxílios que poderiam ter sido fornecidos pela Ré e que não acarretaria os transtornos vividos, quais sejam, o fornecimento de assistência material à parte Autora durante o período de espera, bem como a acomodação da parte Autora em voos anteriores disponíveis (fls. 68/100), contrariando o previsto no artigos 27, incisos II e III e 28, inciso I, ambos da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com o fornecimento de alimentação, hospedagem, transporte e acomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, o que não ocorreu no presente caso.
- v) A falta de informação e a falta de fornecimento de assistência material durante os 03 (três) dias em que a parte Autora permaneceu em Atlanta, 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.



ROSENBAUM

Advogados Associados

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:

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

*"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – AUSENTE ASSISTÊNCIA MATERIAL – DANOS MORAIS (...) – Transporte aéreo sujeito a problemas externos relativos às más condições climáticas – **Mesmo em casos de fortuito externo, cumpre à transportadora o dever de prestar toda a assistência necessária aos seus passageiros - Cumpre à transportadora, ademais, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros – Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC** (...) **Danos morais, na hipótese, caracterizados** – Chegada ao destino que ocorreu após 13 horas do previsto - **Companhia aérea que deixou de fornecer à autora a integral assistência material necessária** – Comprovada a ocorrência de fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da autora, há que se falar em dano moral indenizável (...)"*. (TJSP; Apelação Cível 1003937-55.2024.8.26.0003; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª 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.)

*"APELAÇÃO – Ação indenizatória por danos morais. Atraso em voo nacional de 8 (oito) horas. Decisão de improcedência. **Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais, in re ipsa.** Ausência de comprovação de força maior, já que a causa do cancelamento foi manutenção na aeronave. **Ausência de auxílio material.** Fixação do valor indenizatório no montante total de R\$ 8.000,00. Reforma da sentença. Recurso provido."* (TJSP; Apelação Cível 1029770-12.2023.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª 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.)



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 Nº



1.796.716 e do REsp Nº 1.584.465/MG, posto que juntam as decisões informando de forma despropositada que os danos morais não foram comprovados no caso concreto.

Os casos citados trataram de atrasos de apenas 05 (cinco) e 03 (três) horas, respectivamente, basta-se ler os julgados, não trazendo relação com o caso em comento, pede-se vênia para transcrever trechos dos acórdãos, que demonstram o absurdo da alegação da Ré:

*“i) o recorrente adquiriu uma passagem aérea para viajar de Juiz de Fora – MG para São Paulo – SP, no dia 01/06/2015; ii) o voo estava previsto para sair às 6h45min do Aeroporto Regional da Zona da Mata – Itamar Franco, com escala a ser feita em Belo Horizonte – MG, e **com chegada prevista no destino final para as 9h40min** no Aeroporto de Congonhas – São Paulo; iii) após a realização do check-in foi informado ao recorrente que o voo estava atrasado; posteriormente, o voo foi cancelado pela companhia aérea; iv) **o recorrente foi alocado e embarcou em outro voo da companhia aérea recorrida, por volta das 11h do mesmo dia, chegando em seu destino final por volta das 14h40min** (e-STJ fls. 1; e 98)”*

*“3.2. Da hipótese dos autos Vale analisar, portanto, a situação específica versada nos presentes autos, a fim de que se possa concluir se o atraso no voo foi considerável a ponto de incutir no passageiro dano moral, hábil a ser compensado. **Pode-se extrair da sentença que o recorrente voou de Belo Horizonte para Paris, com escala em Lisboa, na data agendada. Ainda, que houve atraso no voo de ida, de cerca de 3 (três) horas**, e que, em decorrência deste atraso, o voo pousou no aeroporto de Orly, ao invés de pousar no aeroporto de Charles De Gaulle (e-STJ fl. 126). Ademais, o TJ/MG deixou expressamente consignado que o recorrente, à época dos fatos de tenra idade – mais especificamente, 7 (sete) anos – estava na companhia de seus pais, e chegou no mesmo dia na cidade de destino, apenas com algumas horas de atraso (e-STJ fl. 182).”*

Ora, os fatos ocorridos no presente caso SEQUER ENQUADRAM-SE NAS SITUAÇÕES APRESENTADAS nos julgados.

Exa., o Judiciário há de impedir tais injustiças, não podendo aplicar as decisões do STJ sem qualquer análise de provas do caso concreto, ainda mais no presente caso, já que a comprovação dos danos morais sofridos 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 Andrichi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:



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





ROSENBAUM

Advogados Associados

*nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.*”  
(2<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leisjurisprudencia/71/desvio-produto-oconsumidor-tese-do-advogado-marcosddessaune-255346-1.asp>).

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo já consolidou o entendimento de que o desvio produtivo do consumidor é circunstância apta a ensejar a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais:

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

*APELAÇÃO - DANOS MORAIS - **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM** - (...) **Abalo emocional e percalços vivenciados pela passageira em razão da privação da posse de seus pertences de primeira necessidade, confiados à companhia aérea, em violação às suas legítimas expectativas quanto à segurança e à previsibilidade da contratação - Desvio produtivo configurado, também, no empenho, pela consumidora, de longo tempo no aeroporto, sem a resolução da questão pela companhia aérea, e também na busca por novos produtos em solo estrangeiro** – (...).*”  
(TJSP; Apelação Cível 1143955-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; **Data 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 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., a **FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL** à parte Autora, que após sofrer desvio de rota devido a condições climáticas adversas, fora acomodada pelas Rés em voo com saída apenas após **03 DIAS**, ocasião em que fora completamente abandonada, **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte das Rés, **sendo a parte Autora obrigada a custear a própria hospedagem e alimentação, para não ter que dormir no chão do aeroporto durante 03 noites, tudo isso mesmo havendo diversos itinerários alternativos, que antecederiam a chegada ao seu destino**, 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 indenizações por danos morais à parte Autora.

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

#### **d) 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 e por cada evento danoso:**

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

*“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. Valoração 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.)

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 mostra-se adequado e justo.

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

A Ré alega que a parte Autora não suportou e não comprovou os danos materiais alegados, logo, não devendo indenizá-la.

Contudo, os danos materiais foram devidamente demonstrados e comprovados pelos documentos juntados aos autos (**fls. 43/117**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e a Ré tivesse transportado a parte Autora na data e horário originalmente contratados ou fornecido a devida assistência material, a parte Autora não precisaria custear alimentação, hospedagem e transporte durante o período de espera para concluir sua viagem, perfazendo o valor de R\$ 4.488,19 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e oito reais e dezenove centavos).

Importante ressaltar que a parte Autora não deixou de comprovar todo o quanto alegado na exordial, incumbindo-se do ônus que possuía, de acordo com o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil:

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

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

#### **Falta de assistência material:**

*“Apelação. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Cancelamento de voo em trecho de conexão por motivos operacionais. Acomodação em outro voo, com*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*nova escala e longo período de duração que resultou no atraso da chegada dos autores no destino de 24 horas, **sem que fosse prestado qualquer auxílio material.** (...) 3. **Danos materiais. Ressarcimento do valor despendido com hospedagem, alimentação e transporte, em virtude do cancelamento de voo por fato ocasionado pela ré.** 4. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1038818-72.2022.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)** (g.n.)*

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da requerida. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo de volta em Fort Lauderdale (EUA) que ocasionou atraso na chegada ao Brasil, em Campinas (São Paulo), de mais de 26 horas. **Danos materiais. Inexistência de causa excludente de responsabilidade ou demonstração de adoção de medidas que evitassem o dano. Gastos com hospedagem, transporte e alimentação (R\$ 886,08), decorrentes do cancelamento do voo, que devem ser ressarcidos.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1003279-70.2024.8.26.0281; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024)** (g.n.)*

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

#### **f) 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:

*“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 da falta de fornecimento de assistência material, 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 a cada parte Autora no valor de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), totalizando R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais à parte Autora, perfazendo o valor de R\$ 4.488,19 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e oito reais e dezenove centavos); 4) 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**