

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 4^a VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL VII – ITAQUERA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1035955-20.2024.8.26.0007

Procedimento Comum

LUCAS SILVERIO DELA TORRE CERQUEIRA, brasileiro, solteiro, contador, portador da cédula de identidade RG nº. 53707869 e inscrito no CPF/MF sob o nº. 433.125.108-05; e **MIRELLA MANSANO**, brasileira, solteira, assistente contábil, portadora da cédula de identidade RG nº. 509822654 e inscrita no CPF/MF sob o nº. 498.869.978-18, residentes e domiciliados na Rua João Crispiano Soares, nº. 150, Parque Boa Esperança, São Paulo/SP, CEP. 08341-010, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promovem em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 09.296.295/0001-60, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº. 939, 9º andar, Tamboré, Barueri/SP, CEP. 06460-040, 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, inocentando a Apelada do pagamento de indenização por danos morais; condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 561,96 (quinhentos e sessenta e um reais e noventa e seis centavos), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; e diante da sucumbência recíproca, a parte Apelante arcará com 70% das custas processuais, enquanto a Apelada arcará com 30%, além de honorários advocatícios para a parte adversa, sendo devido ao patrono da parte Apelante R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), bem como ao patrono da Apelada R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais).**

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

A parte 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**

Apelantes: MIRELLA MANSANO e outro

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

4ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL VII – ITAQUERA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP

Autos de processo nº 1035955-20.2024.8.26.0007

EGRÉGIO TRIBUNAL

RAZÕES DE APelação

I – PRELIMINARMENTE.

a) DA NECESSIDADE DE REVISÃO DA DECISÃO SOB PENA DE CONTRIBUIR COM A MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DAS COMPANHIAS AÉREAS.

Exas., 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.

O Exmo., Juízo singular julgou improcedente a ação no que tange o pedido de indenização por danos morais, mesmo o presente caso tratando-se de um CANCELAMENTO DE VOO, o que ocasionou à parte Apelante realocação em itinerário diverso, chegando ao destino com **27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO 01 DIA INTEIRO DE SUA CURTA VIAGEM DE FÉRIAS, mesmo havendo 10 (dez) itinerários alternativos disponíveis**, que permitiriam a chegada com menor atraso. **Chega a ser desesperador o entendimento do Juízo a quo.**

A sentença foi, erroneamente, baseada na decisão do REsp Nº **1.584.465/MG.**

Entretanto, o caso citado tratou de atraso de apenas 03 (três) horas, respectivamente, basta-se ler o julgado, não trazendo relação com o caso em comento, pede-se vênia para transcrever trechos dos acórdãos:

“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 NA SITUAÇÃO APRESENTADA no julgado.

O Judiciário não pode ser conivente e banalizar a pígia 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 de que aqui tudo (leia-se infração e ato ilícito) não possui qualquer consequência grave.

A Apelada e outras empresas só prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações, como seria o mínimo no presente caso.

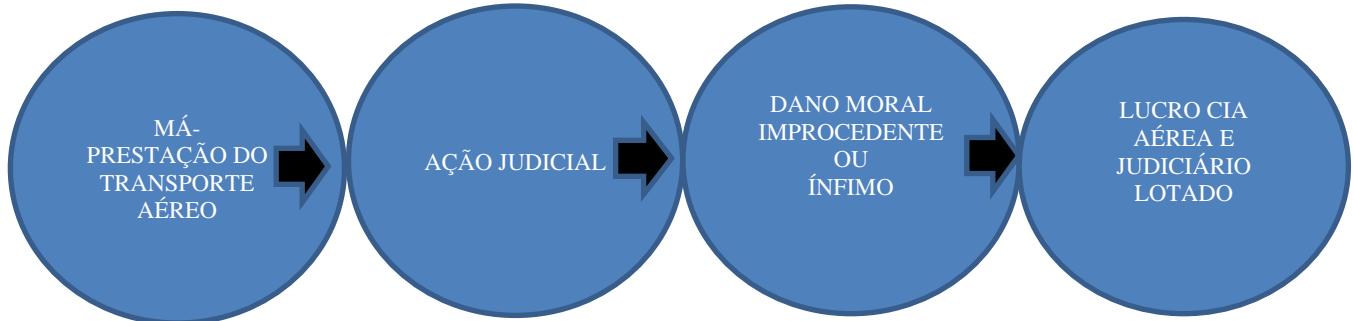
Decisões como a Sentença recorrida, só sobrecarregam a máquina e dão azo a péssima prestação de serviços das empresas, como consabido, inclusive por este Tribunal, caso contrário não haveria tantas ações sobre o tema.

O 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.

Além disso, é gerado um **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.



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

Assim, a sentença do juízo singular, infelizmente, chancela o êxito das empresas em continuar a cometer ilícitos sem qualquer punição a altura para o fato absurdo a que se submete seu consumidor, devendo a sentença ser reformada.

II – BREVE SÍNTESE DA AÇÃO.

Trata-se de ação de pedido de indenização por danos morais e materiais em virtude do **CANCELAMENTO DE VOO**, o que ocasionou à parte Apelante realocação em itinerário diverso, chegando ao destino com **27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO 01 DIA INTEIRO DE SUA CURTA VIAGEM DE FÉRIAS, mesmo havendo 10 (dez) itinerários alternativos disponíveis**, que permitiriam a chegada com menor atraso.

Conforme relatado na inicial, a parte Apelante usufruiu, na empresa em que trabalha, de período de férias entre os dias 12/09/2024 e 20/09/2024, ou seja, **possuíam 09 dias de férias**.

Dessa forma, exaustos após período intenso de trabalho, a parte Apelante, visando relaxar e aproveitar cada minuto dos tão aguardados dias de descanso, planejou viagem de férias a Recife, com ida em 12/09/2024 e retorno em 19/09/2024 e para tanto adquiriram passagens aéreas em voos operados pela Apelada, com o seguinte itinerário de ida:

- i) **IDÀ:** voo AD 4232, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 05h e chegada a Recife às 08h do mesmo dia.

No dia da viagem, a parte Apelante dirigiu-se ao aeroporto de Guarulhos, com a antecedência necessária, realizou o *check-in*, despachou suas bagagens e logo depois seguiu em direção ao portão de embarque do voo AD 4232.

Contudo, no momento do embarque, a parte Apelante fora surpreendida por funcionários da Apelada, com aviso de que **o voo AD 4232 havia sido CANCELADO, por problemas técnicos na aeronave.**

Indignada, a parte Apelante dirigiu-se ao balcão de atendimento da Apelada, em busca de esclarecimentos e de solução imediata para o ocorrido, oportunidade em que, **depois de 03 HORAS de espera na fila**, a parte Apelante fora finalmente atendida e apenas informada de que seria realocada em outro voo para Recife, **mas com partida somente no dia seguinte**, conforme segue:

- i) Ida: voo AD 2744, com saída de Guarulhos no dia 13 de setembro de 2024, às 08h35, e chegada a Recife às 11h13 do mesmo dia.

Inconformados com o itinerário de realocação apresentado pela Apelada, que ocasionaria chegada a Recife com 27 horas de atraso em relação ao itinerário originalmente contratado, a parte Apelante **solicitou à companhia que fosse realocada em outro voo que partisse com maior antecedência, mas a Apelada NEGOU o pedido**, dizendo que aquela era a única opção.

Não acreditando na informação prestada pela Apelada, a parte Apelante retirou-se do balcão da companhia e resolveu pesquisar voos, **encontrando outros 10 (dez) itinerários para Recife, nos quais poderiam ser acomodados e que permitiriam que chegasse ao destino com menor atraso.**

Assim, a parte Apelante retornou ao guichê da Apelada e pediu que fosse realocada em um dos itinerários abaixo:

Opção 01:

- i) Ida: voo AD 2744, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 08h20, e chegada a Recife às 11h20 do mesmo dia.

Opção 02:

- i) Ida: voo G3 1878, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 09h04, e chegada a Recife às 11h49 do mesmo dia.

Opção 03:

- i) Ida: voo LA 3376, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 10h14, e chegada a Recife às 13h11 do mesmo dia.

Opção 04:

- i) Ida: voo LA 3676, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 12h35, e chegada a Recife às 15h34 do mesmo dia.

Opção 05:

- i) Ida: voo AD 2959, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 13h18, e chegada a Recife às 16h12 do mesmo dia.

Opção 06:

- i) Ida: voo G3 1618, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 14h35, e chegada a Recife às 17h13 do mesmo dia.

Opção 07:

- i) Ida: voo AD 2749, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 14h52, e chegada a Recife às 17h56 do mesmo dia.

Opção 08:

- i) Ida: voo AD 5092, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 17h55, e chegada a Recife às 21h02 do mesmo dia.

Opção 09:

- i) Ida: voo LA 3378, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 18h58, e chegada a Recife às 22h07 do mesmo dia.

Opção 10:

- i) Ida: voo G3 1608, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 23h03, e chegada a Recife às 01h45 do dia seguinte.

Entretanto, os colaboradores da Apelada foram categóricos e disseram que a parte Apelante **NÃO seria realocada em nenhum dos itinerários acima.**

Sem opção, a parte Apelante acatou as decisões unilaterais tomadas pela Apelada, sendo compelida a aceitar o único itinerário disponibilizado pela companhia.

Como teria que esperar mais de 26 horas para o início da viagem, a parte Apelante solicitou à Apelada que prestasse **assistência material**, nos termos da Resolução nº. 400 da ANAC, **mas a Apelada NEGOU o pedido**.

Assim, a parte Apelante deixou o aeroporto de Guarulhos e voltaram para sua residência, em São Paulo.

No dia seguinte, extremamente frustrados, pois haviam perdido 01 (um) dia da curta viagem de férias, a parte Apelante retornou ao aeroporto de Guarulhos, realizou os procedimentos de embarque e embarcou no voo de relação AD 2744, com destino a Recife, aonde chegaram com **27 HORAS DE ATRASO** em relação ao itinerário originalmente contratado, o que se revela um verdadeiro absurdo.

Em vista desse significativo atraso na chegada ao destino, a parte Apelante **PERDEU 01 (UM) DIA INTEIRO DE FÉRIAS, 01 (UMA) DIÁRIA DE LOCAÇÃO DE VEÍCULO E 01 (UMA) DIÁRIA DE HOSPEDAGEM EM RECIFE**, esta última no valor de **R\$ 154,00 (cento e cinquenta e quatro reais)**.

Não bastasse isso, ainda por conta do atraso na chegada a Recife, a parte Apelante precisou custear **despesa extra**, no valor de **R\$ 407,96 (quatrocentos e sete reais e noventa e seis centavos)**, com alteração da data de locação de veículo de 12/09/2024 para 13/09/2024, reputando a diferença entre o valor de reserva (R\$ 926,02) e o valor efetivamente pago de (R\$ 1.333,98).

Por todos os transtornos, a parte Apelante pleiteou a condenação da Apelada ao pagamento de indenizações a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada parte Apelante, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como o pagamento de indenização a título de danos materiais no valor de R\$ 561,96 (quinhentos e sessenta e um reais e noventa e seis centavos).

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em breve síntese, que: o atraso de voo ocorreu diante da necessidade de manutenção da aeronave, portanto, configurando excludente de responsabilidade; forneceu a devida assistência material à parte Apelante; deveria ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica; a parte Apelante não suportou e não comprovou os danos materiais no presente caso; a parte Apelante não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso; caso houvesse a sua condenação, as indenizações por danos morais deveriam ser arbitradas em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Apresentada réplica rebatendo todas as alegações da contestação da Apelada, sobreveio a sentença de parcial procedência da ação, inocentando a Apelada do pagamento de indenização por danos morais; condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 561,96 (quinhentos e sessenta e um reais e noventa e seis centavos), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; e diante da sucumbência recíproca, a parte Apelante arcará com 70% das custas processuais, enquanto a Apelada arcará com 30%, além de honorários advocatícios para a parte adversa, sendo devido ao patrono da parte Apelante R\$ 450,00

(quatrocentos e cinquenta reais), bem como ao patrono da Apelada R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais).

Entendeu o Juízo *a quo* como incontroverso nos autos o cancelamento do voo originalmente contratado.

Entendeu também o Juízo *a quo* que a necessidade de manutenção da aeronave não configura excludente de responsabilidade, mas sim fortuito interno, inclusive, sendo inerente ao risco da atividade econômica explorada pela Apelada.

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

Por fim, o juízo *a quo* entendeu que os danos morais não operam de forma *in re ipsa*, o que implica na necessidade de sua efetiva comprovação, o que não teria sido realizado pela parte Apelante.

Todavia, em que pese o nobre entendimento do Juízo *a quo*, a respeitável sentença deverá ser reformada visando a condenação da Apelada ao pagamento de indenizações por danos morais à parte Apelante, bem como em relação ao ônus sucumbencial, conforme a seguir restará demonstrado.

III – MÉRITO.

a) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA QUE HAJA A CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DE SUA COMPROVACÃO.

Entendeu o Juízo *a quo* que os danos morais não são considerados “*in re ipsa*” e não foram comprovados.

Em que pese o entendimento adotado pelo Juízo *a quo*, a sentença merece ser TOTALMENTE 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 Apelada, pois a parte Apelante tivera o seu voo originalmente contratado cancelado (fls. 34/49) diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 111), fazendo com a parte Apelante tivesse o seu itinerário alterado unilateralmente e chegasse ao seu destino com 27 (vinte e sete) horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto (fls. 80/84);
- ii) NÃO foram dadas à parte Apelante melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento unilateral do voo, a parte Apelante informou à Apelada sobre a possibilidade de

reacomodação em voos anteriores disponíveis e que não causariam os demasiados transtornos sofridos (fls. 50/79), de modo que a recusa da Apelada 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 Apelante chegasse ao seu destino ao seu destino com 27 (vinte e sete) horas de atraso;

- iii) A parte Apelante NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **a parte Apelante somente fora informada sobre o cancelamento do voo quando iniciou o procedimento de embarque, deixando a Apelada 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 Apelante não recebeu o principal auxílio que poderia ter sido fornecido pela Apelada e que não acarretaria os transtornos vividos**, qual seja, a reacomodação da parte Apelante em voos anteriores disponíveis (fls. 50/79), contrariando o previsto no supracitado artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, já que a companhia aérea deve proceder com a reacomodação do passageiro em novo voo na primeira oportunidade para tanto, o que não ocorreu no presente caso.
- v) **a falta de informação, o cancelamento de voo, a alteração unilateral do itinerário e o atraso de 27 horas na chegada, mesmo havendo voos alternativos que antecederiam a chegada ao seu destino, frustrou as legítimas expectativas da parte Apelante 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 relaciona-se justamente com a rapidez e comodidade prometida, o que torna a pontualidade e os seus demais serviços (despacho de bagagem, fornecimento de refeição especial etc.) parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

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

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

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

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

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso de São Paulo a São Luís, com conexão em Salvador. Atraso do voo inicial, por problemas operacionais, o que gerou a perda do voo de conexão. (...) Consideração de que o autor chegou ao destino final com 07 horas de atraso. Hipótese em que o autor permaneceu em terra sem assistência adequada da companhia aérea. **Falta de informação clara ao passageiro sobre o motivo do atraso do voo inicial, bem***

assim de alternativas de reacomodação, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada.

Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). (...)” (TJSP; Apelação Cível 1014422-17.2024.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025 (g.n.)

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

(TJSP; Apelação Cível 1031199-14.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025 (g.n.)

Outrossim, cabe ressaltar que as companhias aéreas vêm criando embaraços diante de decisões do E. STJ, em especial com relação às decisões do REsp 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 vénia para transcrever trechos dos acórdãos:

“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 estaca 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 Apelante deu-se a partir dos pontos elencados pela jurisprudência do próprio STJ, que no julgamento do REsp 1.584.465/MG, a I. Ministra Relatora Nancy Andrighi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:

“(...) (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros; (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; (e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018.) (g.n.)

Ademais, no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, o I. Ministro Relator João Otávio de Noronha, em seu voto, após mencionar a aplicação dos pontos elencados no REsp 1.584,465/MG, elucidou brilhantemente que:

*“No entanto, importa esclarecer que esse **não é um rol taxativo, de modo que outros elementos podem e devem ser inseridos na análise, entre eles, e de especial relevância, a conduta das empresas áreas**, por meio dos prepostos, e a medida em que essas ações (ou inações) podem ensejar distúrbio na vida do indivíduo, **uma inconveniência de tal ordem que possa caracterizar dano moral.**”* (AgInt no AREsp 2150150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 08/08/2023) (g.n.)

Outrossim, ainda no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, em dado momento da fundamentação de seu voto, o I. Ministro Relator traz à baila a discussão acerca de quais fatores efetivamente comprovam a ocorrência de dano moral ao passageiro nas relações provenientes do transporte aéreo, enfatizando que:

“(...) No entanto, esse debate não tem sido aprofundado no sentido de perquirir se eventual atraso poderia ensejar a "perda do tempo de qualidade" que o consumidor teria para desfrutar por meio de merecido descanso ou do convívio com seus afetos, especialmente quando é escasso o tempo em razão de vínculos profissionais, o que, no caso concreto, pode-se presumir por serem os agravantes médicos de renome e claramente pessoas atarefadas no dia a dia.

*Indiscutível que, em tempos de modernidade líquida – na precisa definição de Zygmunt Bauman –, é crescente a convicção de que a mudança é a única coisa permanente e a incerteza a única certeza, em especial no mundo pós-pandemia, pois **o tempo é, cada vez mais, o maior tesouro de que o homem pode dispor e só a justa medida do tempo dá a justa natureza das coisas**, parafraseado o poeta Raduan Nassar em Lavoura Arcaica.*

É necessário, portanto, avançar nesse debate para reconhecer a mudança do mundo moderno e dos valores que orientam a sociedade no pós-pandemia.

Nessa lógica, entendo que não cabe mais o limite estreito da perda de um compromisso profissional, já que o valor do mundo atual está muito mais no tempo de qualidade.

*Considerando determinadas circunstâncias pessoais, a valoração deve ser diversa, pois **a perda do tempo de descanso e de convívio familiar tem maior valor que eventual perda de um compromisso pessoal ou social.** (...)”* (g.n.)

Ora Exa., denote que a “perda do tempo de qualidade” destacada pelo I. Ministro Relator é a materialização da teoria do desvio produtivo do consumidor, que nada mais é do que um prestígio ao precioso tempo do consumidor, que acaba desperdiçando seu tempo de vida para exercer atividades não produtivas, sem qualquer amparo ou mediante um amparo não satisfatório para a resolução do problema do consumidor criado pelo prestadora/fornecedora de serviço e/ou produto, o que faz com que os consumidores durante este tempo fiquem desviados das suas atividades, o que certamente acarreta transtornos aptos a configurar danos que merecem ser indenizados.

Referida Teoria, sustenta Marcos Dessaune, protege todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores, estabelecendo que tal prejuízo constitui dano indenizável, conforme seus ensinamentos:

“a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser – dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como ‘meros dissabores ou percalços’ na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.”
 (2http://revistavisaçãojurídica.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.

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.)

Segundo tal entendimento, temos que a situação narrada e comprovada, obviamente causou danos extrapatrimoniais à Apelante e sendo a Apelada prestadora de serviços deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofrido pela Apelante, 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 Apelante em razão da péssima prestação de serviços da Apelada não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento, de maneira 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, o CANCELAMENTO DE VOO, o que ocasionou à parte Apelante realocação em itinerário diverso, chegando ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO 01 DIA INTEIRO DE SUA CURTA VIAGEM DE FÉRIAS, mesmo havendo 10 (dez) itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso, 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 Apelante 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.

Conforme narrado na inicial, a parte Apelante informou à Apelada pesquisa de voos em que poderia ter sido reacomodada para que chegasse com antecedência ao seu destino (fls. 50/79) e assim não teria que passar pela humilhação a que fora submetida e nem sofrer tantos danos, porém, sem qualquer justificativa plausível para tanto, a Apelada negou o pedido realizado:

Opção 01:

- i) Ida: voo AD 2744, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 08h20, e chegada a Recife às 11h20 do mesmo dia.

Opção 02:

- i) Ida: voo G3 1878, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 09h04, e chegada a Recife às 11h49 do mesmo dia.

Opção 03:

- i) Ida: voo LA 3376, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 10h14, e chegada a Recife às 13h11 do mesmo dia.

Opção 04:

- i) Ida: voo LA 3676, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 12h35, e chegada a Recife às 15h34 do mesmo dia.

Opção 05:

- i) Ida: voo AD 2959, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 13h18, e chegada a Recife às 16h12 do mesmo dia.

Opção 06:

- i) Ida: voo G3 1618, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 14h35, e chegada a Recife às 17h13 do mesmo dia.

Opção 07:

- i) Ida: voo AD 2749, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 14h52, e chegada a Recife às 17h56 do mesmo dia.

Opção 08:

- i) Ida: voo AD 5092, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 17h55, e chegada a Recife às 21h02 do mesmo dia.

Opção 09:

- i) Ida: voo LA 3378, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 18h58, e chegada a Recife às 22h07 do mesmo dia.

Opção 10:

- i) Ida: voo G3 1608, com saída de Guarulhos no dia 12 de setembro de 2024, às 23h03, e chegada a Recife às 01h45 do dia seguinte.

Se a Apelada tivesse um mínimo de boa-fé e respeito aos direitos da parte Apelante, teria realizado sua acomodação gratuita em tais voos, conforme preconiza o artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, o que faria com que a parte Apelante chegasse ao seu destino com antecedência.

Entretanto, não só a Apelada não realizou a acomodação, como sequer impugnou tal alegação em sua defesa, restando assim tal alegação reputada como verdadeira na forma do supracitado artigo 341, caput, do Código de processo Civil, aliás representando pela Apelada a total afronta ao artigo 28, da Resolução 400 da ANAC, já que a parte Apelante poderia ter sido reacomodada em voos anteriores.

O E. Tribunal de Justiça entende que a omissão da companhia aérea em reacomodar seu passageiro no primeiro voo disponível, que não acarretaria

demasiados transtornos e atraso ao seu consumidor, gera por si só danos morais indenizáveis, vejamos:

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

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

“***APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Falha na prestação de serviços evidenciada.*** (...). ***Dano moral. Caracterização.*** **Tese defensiva de necessidade de alteração na malha aérea que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa.** (...)”
(TJSP; Apelação Cível 1001426-83.2024.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025;**
Data de Registro: 03/02/2025 (g.n.)

“***Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – (...) – Prestação de serviços inadequada***

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

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

“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação do consumidor. Atraso de voo por problemas operacionais – Fortuito interno – Falha na prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1000141-56.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025) (g.n.)

Não obstante, mesmo que o atraso de voo não tivesse ocorrido diante de um problema operacional, mas sim 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 é obrigada a informar previamente seu consumidor sobre a impossibilidade de execução do voo nos termos originalmente estabelecidos, inclusive, NÃO SENDO CONFIGURADA EXCLUENTE 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.)*

Portanto, temos que os danos morais ocasionados pela Apelada foram devidamente comprovados nos autos, devendo a sentença ser reformada para que haja a condenação da Apelada ao pagamento das indenizações pleiteadas pela parte Apelante.

b) DA FIXAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS.

Comprovado que o cancelamento de voo gerou danos extrapatrimoniais à parte Apelante, o valor das indenizações por danos morais deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos que a parte Apelante fora submetida e um valor que tenha caráter pedagógico à Apelada, pela “quebra de contrato” e consequentemente pela má prestação de serviço, de forma a evitar que venha a incidir novamente na conduta.

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

Dessa maneira, 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 se constata no livro *Responsabilidade Civil*, Forense, 6ª 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.

Não obstante, **em casos de atraso/cancelamento de voo com período inferior ao sofrido pela Apelante, a jurisprudência deste E. Tribunal tem fixado indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, conforme julgados sobre o tema:

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

*“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo e alteração de trajeto. **Atraso de 09 (nove) horas ao local do destino.** Danos morais. Majoração do quantum indenizatório. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$ 54,85 a título de danos materiais e R\$ 500,00 a título de danos morais, em razão do atraso de voo e alteração de trajeto, que resultaram na perda de compromisso profissional. (...) 5. **Com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e considerando os precedentes jurisprudenciais aplicáveis, a indenização por danos***

morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto.

(...).” (TJSP; Apelação Cível 1003910-06.2024.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

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

Portanto, a sentença deve ser reformada para que haja a condenação da Apelada ao pagamento de indenizações a título de danos morais, perfazendo o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada parte Apelante e totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), haja vista que tal valor mostra-se 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 cancelamento de voo em detrimento dos consumidores, da qual o Poder Judiciário não pode coadunar.

c) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA COM RELAÇÃO À CONDENACÃO DA PARTE APELANTE AO PAGAMENTO DE 70% DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

Não obstante o juiz *a quo* ter entendido em julgar parcialmente procedente a presente ação, condenando a parte Apelante ao pagamento de 70% das custas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais), verifica-se que tal entendimento não merece prevalecer.

Ora, em que pese os argumentos da sentença, não há dúvida de que esta deverá ser reformada, posto que diante de todos os argumentos lançados na exordial e no presente recurso, resta clara a responsabilidade da Apelada que ocasionou danos de ordem moral à parte Apelante, decorrente do cancelamento de voo.

Assim, a presente ação fora ajuizada no regular exercício do direito da parte Apelante, isso porque a responsabilidade é toda da Apelada pelos percalços por ela causados, conforme verificado.

Nos termos do artigo 188, inciso I, do Código Civil, o exercício regular de um direito reconhecido não constitui ato ilícito, *in verbis*, valendo ressaltar que fora apenas a própria Apelada quem deu causa a interposição da presente ação:

“Art. 188. Não constituem atos ilícitos:

I – os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido;”

Se alguém não foi diligente quanto aos fatos narrados, é inegável que somente poderia ser a Apelada, que deveria desde logo se responsabilizar pelo ocorrido, o que não aconteceu.

Assim, apenas a Apelada deu causa à propositura da presente ação, posto que não observou as disposições legais que regem a matéria, assumindo o risco de ser processada pela falta de cumprimento de suas responsabilidades como empresa aérea.

Destarte, verificando-se que a parte Apelante não cometeu nenhum ato ilícito e não agiu em desacordo com o ordenamento jurídico, apenas exercendo seu direito regularmente, não há que se falar na sua condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Nessa esteira, a lição da melhor doutrina:

“Exercício regular de um direito – o nome já diz – é o direito exercido regularmente, normalmente, razoavelmente, de acordo com seu fim econômico, social, a boa-fé e os bons costumes. Quem exerce seu direito subjetivo nesses limites age licitamente, e o lícito exclui o ilícito” (Sergio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 6º edição – página 42).

Assim, tanto pelo fato de a Apelante ter agido em exercício regular do direito, quanto pelo fato de não ter sido a responsável pelo cancelamento de voo, que apenas ocorreu por ato imputável à Apelada, é inegável que não poderia haver qualquer condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Desta forma, mesmo que mantida a sentença, o que admite-se apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária sua reforma, a fim de que seja determinado o afastamento da condenação da parte Apelante nas custas de sucumbência.

Outrossim, caso seja mantida a condenação em honorários advocatícios, o que se admite apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária a reforma da

sentença, a fim de que seja minorado o valor fixado, tendo em vista que o único trabalho do advogado da Apelada (com a *devida vénia* e em que pese o respeito por este) foi a elaboração de defesa, consistindo em atuação mínima através de um modelo das peças processuais que possui.

Frise-se que conforme determina o artigo 85, do Código de Processo Civil, ao fixar os honorários advocatícios pode-se fazê-lo de forma equitativa levando em consideração: o grau de zelo do profissional; o lugar de prestação do serviço; a natureza e a importância da causa; o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, devendo neste particular ser considerado não haver honorários sucumbenciais ou *ad argumentandum tantum* que seja minorado nos termos acima.

IV – 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:** **i)** **condenação da Apelada ao pagamento de indenizações por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada parte Apelante, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), em vista das peculiaridades do caso (CANCELAMENTO DE VOO, o que ocasionou à parte Apelante realocação em itinerário diverso, chegando ao destino com 27 HORAS DE ATRASO, PERDENDO 01 DIA INTEIRO DE SUA CURTA VIAGEM DE FÉRIAS, mesmo havendo 10 (dez) itinerários alternativos disponíveis, que permitiriam a chegada com menor atraso); ii) e inversão do ônus de sucumbência, com a condenação da Apelada ao pagamento de todas as custas processuais e honorários advocatícios.**

Outrossim, mesmo que a condenação ao pagamento da indenização por danos morais seja fixada em valor inferior ao pleiteado, *ad argumentandum tantum*, requer seja o ônus de sucumbência carreado exclusivamente à Apelada, em atenção à Súmula 326, do C. STJ e artigo 86, p.u., do Código de Processo Civil, ou ainda somente sobre os danos materiais denegados.

Por fim, mesmo que a sentença seja mantida em sua integralidade, o que *ad argumentandum tantum*, requer sejam os honorários da Apelada fixados por equidade evitando-se enriquecimento ilícito.

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

Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP nº. 320.719