

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 1ª VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL DE PINHEIROS DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1002909-91.2025.8.26.0011
Procedimento Comum

MAURICIO WROCLAWSKI e outros, devidamente qualificados nos autos do processo em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício movem em face de **SOUTH AFRICAN AIRWAYS STATE OWNED COMPANY (SOC) LIMITED**, por seus advogados que esta subscreve, vêm, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, apresentar **RÉPLICA** à contestação oferecida pela Ré, expondo e requerendo o quanto se segue:

I – RESUMO DAS ALEGAÇÕES DA RÉ.

Trata-se de contestação oferecida pela Ré, na qual alega em síntese, que:

1) Devem ser aplicados ao presente caso o Código Brasileiro da Aeronáutica e a Convenção de Montreal;

2) O cancelamento do voo originalmente contratado ocorreu diante da necessidade de **manutenção da aeronave**, portanto, configurando excludente de responsabilidade;

3) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos materiais;

4) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso;

5) Caso haja a sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser arbitradas em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

6) Impossibilidade de inversão do ônus da prova.

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

Ocorre que as alegações da Ré não merecem prevalecer, impugnando-as desde já, conforme passa a demonstrar:

II – MÉRITO.

Trata-se a presente ação de pedido de indenização por danos morais em razão de **CANCELAMENTO DO VOO** dos Autores, após aguardarem por **07 HORAS DENTRO DA AERONAVE**, ocasião em que **A RÉ NEGOU ACOMODÁ-LOS GRATUITAMENTE EM NOVO VOO**, de modo que os Autores, sem opções, foram obrigados a **ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS AÉREAS** para que pudessem chegar a destino, tudo isso **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte da Ré.

DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

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

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Ré, pois **a parte Autora tivera o seu voo originalmente contratado cancelado (fls. 61) diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 100), fazendo com que a parte Autora aguardasse no interior da aeronave por 07 (sete) horas até que tivesse a notícia do cancelamento de voo, de modo que a parte Autora fora obrigada a ter que adquirir novas passagens aéreas para que pudesse realizar sua viagem (fls. 62/70).** Além do mais, **durante todo o período de espera não houve o fornecimento de assistência material por parte da Ré, o que obrigou a parte Autora a ter que custear hospedagem durante o período de espera (fls. 79/82);**
- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento unilateral do voo, **a Ré não realizou sua reacomodação em voo que não gerasse os transtornos ocorridos;**
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois **a parte Autora somente fora informada sobre o cancelamento do voo após aguardar no interior da aeronave por 07 (sete) horas, 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 determina a ANAC no artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400;

- iv) **A Ré não forneceu qualquer tipo de auxílio que pudesse mitigar os efeitos da alteração unilateral do itinerário, do atraso de voo e da perda do voo ode conexão;**
- v) **a falta de informação, o cancelamento do voo, a permanência no interior da aeronave por mais de 07 (sete) horas, a alteração unilateral do itinerário e a necessidade de aquisição de nova passagem aérea, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-os 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 Autora:

*“Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação por danos morais. **Cancelamento e atraso no voo em cerca de 7 horas,** sob o fundamento de problemas técnicos na aeronave. **Danos morais configurados.** Sentença de improcedência reformada. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1008380-49.2024.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025**) (g.n.)

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

“Indenização – Transporte aéreo internacional – Cancelamento de voo – Ausência de prova de que os autores foram comunicados da alteração com 72 horas de



ROSENBAUM

Advogados Associados

*antecedência – Suporte não oferecido – Autores que precisaram adquirir novas passagens aéreas para prosseguir viagem – Dano material – Ressarcimento devido – Dano moral configurado – Indenização fixada com extrema moderação – Redução – Impossibilidade – Recurso improvido, com majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §1º e §11, CPC” (TJSP; Apelação Cível 1047883-77.2024.8.26.0100; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025**) (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. 98/129, com os fundamentos de direito a seguir:

a) DA CONFISSÃO DA RÉ ACERCA DO CANCELAMENTO DE VOO OCORRIDO.

Conforme verifica-se na infundada contestação da Ré, não há dúvida de que a procedência da presente ação faz-se de rigor, já que confessa expressamente ter ocorrido o cancelamento de voo que gerou os inúmeros transtornos à parte Autora, vejamos:

“apesar do cancelamento do voo SA227 (São Paulo / Cidade do Cabo) do dia 25/12/24, operado pela empresa ré South African, devido ao surgimento de restrições mecânicas (...)” (fls. 100).

Havendo necessariamente a confissão acerca do cancelamento de voo, não há dúvida de que a procedência da presente ação é a medida mais justa e coerente, razão pela qual devem ser afastadas desde logo as demais alegações da Ré, que visam tão somente protelar o feito.

Dessa forma, torna-se inequívoca a procedência da presente, por não haver necessidade de prova já confessada, nos termos do artigo 374, incisos II e III, do Código de Processo Civil, assim:

“Art. 374. Não dependem de prova os fatos:

(...)

II - afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária;

III - admitidos no processo como incontroversos;”

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

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

Tema 1240 - Conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, no que diz com a reparação por dano moral decorrente da má prestação de serviço de transporte aéreo internacional.	Há Repercussão? Sim
Relator(a): MINISTRA PRESIDENTE	
Loading Case: RE 1394401	
Descrição: Recurso extraordinário em que se discute, à luz do artigo 178 da Constituição Federal, se os tratados internacionais subscritos pelo Brasil, em especial a Convenção de Varsóvia e suas alterações posteriores, prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor, de modo a balizar a responsabilidade das empresas de transporte aéreo internacional relativamente à reparação de dano extrapatrimonial, na hipótese de atraso ou cancelamento de voo e de extravio de bagagem, seja ele temporário ou não, considerando o que decidido no Tema 210 da repercussão geral.	
Tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.	

Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=6450365&numeroProcesso=1394401&classeProcesso=RE&numeroTema=1240>

Ademais, vejamos recente decisão do **C. Supremo Tribunal Federal** sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor em detrimento do Código Brasileiro de Aeronáutica e da Convenção de Montreal, **SOBRETUDO NO QUE TANGE AOS DANOS MORAIS**:

“EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. INTERPOSIÇÃO EM 9.3.2022. CONTROVÉRSIA RELATIVA À PRESCRIÇÃO E DANOS MORAIS.



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

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. 1. O Tribunal de origem afastou, na demanda, a ocorrência da prescrição, apreciando a matéria à luz da legislação infraconstitucional pertinente. Portanto, a discussão relativa à garantia de observância das normas internacionais referentes à prescrição da pretensão indenizatória demandaria o reexame de legislação infraconstitucional, tornando oblíqua ou reflexa eventual ofensa à Constituição Federal. 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



ROSENBAUM

Advogados Associados

*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-***



ROSENBAUM

Advogados Associados

se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC, conforme decidido no REsp 1.842.066/RS, de Relatoria do Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/6/2020, DJe 15/6/2020. Óbice da Súmula 83/STJ. (...) 4. Agravo interno desprovido.” (AgInt no AREsp n. 1.957.910/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, **julgado em 14/2/2022, DJe de 21/2/2022**) (g.n.)

STF e STJ:

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo coaduna com os C.

Convenção de Montreal:

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 ALEGAÇÃO DA RÉ DE PROBLEMA OPERACIONAL.

A Ré alega que o atraso do voo dos Autores ocorreu devido à um problema operacional (necessidade de manutenção da aeronave), configurando, dessa forma, excludente de responsabilidade.

Entretanto, esta alegação não pode prosperar, pois **a necessidade de manutenção de aeronave é fato extremamente previsível que deriva, inclusive, da própria atividade econômica exercida pela Ré e os riscos por ela assumidos.**

Ademais, no que diz respeito à manutenção de aeronaves e responsabilidade das companhias aéreas, o preclaro Desembargador Sebastião Flavio, relator da Apelação nº 1013539-43.2015.8.26.0114, esclarece em seu voto que: “*É sabido que a responsabilidade civil das companhias aéreas pelos danos causados a seus passageiros é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o que caracteriza o dever*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*de indenizar pelos prejuízos suportados ao consumidor, **de modo que a manutenção inesperada no momento do taxiamento não pode ser considerada como causa excludente da responsabilidade da apelante por motivo de caso fortuito ou de força maior***” (g.n.).

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

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

vencimento da jornada de trabalho da tripulação.

Fortuito interno. Ausência de assistência integral e adequada ao passageiro. **Falha na prestação de serviço**

caracterizada. Dano moral ora reconhecido. (...)” (TJSP;

Apelação Cível 1156288-47.2023.8.26.0100; Relator

(a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão

Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central

Cível - 28ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 09/12/2024;**

Data de Registro: 09/12/2024) (g.n.)

“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação do consumidor. **Atraso de voo por problemas operacionais – Fortuito interno** –

Falha na prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1000141-

56.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva;

Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro

Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do**

Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025)

(g.n.)

Pelo ora exposto, deve ser afastada esta alegação da Ré, pois problemas operacionais não podem ser considerados como força maior/caso fortuito, tendo em vista que a Ré possui responsabilidade objetiva pelos serviços prestados.

Cabe destacar que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, **a responsabilidade da Ré transportadora é objetiva** e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado, vejamos:

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

Logo, a Ré responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço e os fatos havidos, que **não** decorreram de caso fortuito/força maior, como tenta fazer crer a Ré, tampouco tratou-se de mero descumprimento contratual.

Portanto, não deve ser acolhida a alegação da Ré de evento inevitável, uma vez que problemas operacionais são fatos que derivam própria atividade econômica exercida pela Ré e seus riscos, sendo sua responsabilidade objetiva.



d) DA FALTA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA SOBRE O CANCELAMENTO DE VOO.

Veja Exa., que visando viajar Victoria Falls, a parte Autora dirigiu-se ao aeroporto de Guarulhos. Entretanto, após permanecer por 07 (sete) horas no interior da aeronave que realizaria o voo, a parte Autora fora informada pela Ré que **ocorreria o cancelamento do voo**, de modo que a partir desse momento a parte Autora sofreu os seus percalços que consubstanciam os seus pedidos indenizatórios, **em evidente descumprimento da Ré ao que determina o artigo 12, caput, da Resolução 400 da ANAC**, vejamos:

“Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.” (g.n.)

Exa., mesmo que o cancelamento de voo não tivesse ocorrido diante de um problema operacional, mas sim em razão de força maior/caso fortuito, é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que mesmo em casos de alteração, cancelamento ou atraso de voo, a companhia aérea ainda é obrigada a informar previamente seu consumidor sobre a impossibilidade de execução do voo nos termos originalmente estabelecidos, inclusive, **NÃO SENDO CONFIGURADA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR PARTE DA COMPANHIA QUANDO DEIXAR DE REALIZAR REFERIDO AVISO PRÉVIO, conforme pode ser analisado nos seguintes julgados:**

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

“DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo – Transporte Aéreo Internacional – Cancelamento de voo - Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência - Cancelamento do voo, com fundamento em readequação da malha aérea – Companhia aérea que não comprovou impossibilidade de cumprir o voo no



ROSENBAUM

Advogados Associados

*horário contratado – Fortuito interno caracterizado – Realocação dos passageiros para voo que acarretou a chegada ao destino após quase 10 horas – **Ausência de prestação de auxílio material aos passageiros e de comunicação prévia com antecedência de 72 horas - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 12, 21, 26 e 27 – Prestação de serviço defeituoso caracterizada - Evento que extrapola a seara do mero dissabor - Dano moral configurado - Indenização devida – Ação parcialmente procedente – Decaimento invertido - Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.***” (TJSP; Apelação Cível 1015471-30.2023.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024) (g.n.)**

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

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. 34/82**).

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 adquirir novas passagens aéreas para que pudesse realizar a viagem, bem como não teria custeado hospedagem durante o período de espera para concluir sua viagem, perfazendo o valor de R\$ 46.836,09 (quarenta e seis mil, oitocentos e trinta e seis reais e nove 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



ROSENBAUM

Advogados Associados

indenização por danos materiais oriundos da necessidade de aquisição de novas passagens aéreas e da falta de fornecimento de assistência material:

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

*“Indenização – Transporte aéreo internacional – Cancelamento de voo – Ausência de prova de que os autores foram comunicados da alteração com 72 horas de antecedência – Suporte não oferecido – **Autores que precisaram adquirir novas passagens aéreas para prosseguir viagem** – **Dano material – Ressarcimento devido** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1047883-77.2024.8.26.0100; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025**) (g.n.)

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. (...) Situação em que houve o cancelamento repentino do primeiro voo, o que acarretou na perda do embarque internacional. Alegações da ré que o cancelamento deu-se por manutenção não programada. Companhia aérea que não providenciou a reacomodação dos autores de maneira eficiente, que somente chegaram em Guarulhos no dia seguinte. **Passageiros obrigados a arcar com as custas de novas passagens aéreas para a Espanha. Culpa grave da ré. Inadmissível descumprimento de obrigações principais (informação e cooperação) do transportador aéreo. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Em decorrência da má prestação dos serviços da ré, os autores se viram obrigados a arcar com os custos da aquisição de novas passagens aéreas para a Espanha, totalizando uma despesa no valor de R\$ 12.355,97. De rigor a devolução das tarifas.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1006239-62.2024.8.26.0066; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 02/01/2025; Data de Registro: 02/01/2025**) (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 COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

A Ré alega que a parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais cujas indenizações pretendem.

Entretanto, conforme o amplamente narrado, FORAM COMPROVADOS TODOS OS PONTOS QUE DEMONSTRAM O DANO MORAL ORIUNDO DO OCORRIDO NO CASO:

- i) NÃO houve rápida resolução do problema pela Ré, pois a parte Autora tivera o seu voo originalmente contratado cancelado (fls. 61) diante da falta de manutenção prévia da aeronave que executaria o itinerário (fls. 100), fazendo com que a parte Autora aguardasse no interior da aeronave por 07 (sete) horas até que tivesse a notícia do cancelamento de voo, de modo que a parte Autora fora obrigada a ter que adquirir novas passagens aéreas para que pudesse realizar sua viagem (fls. 62/70). Além do mais, durante todo o período de espera não houve o fornecimento de assistência material por parte da Ré, o que obrigou a parte Autora a ter que custear hospedagem durante o período de espera (fls. 79/82);
- ii) NÃO foram dadas à parte Autora melhores alternativas, uma vez que após o cancelamento unilateral do voo, a Ré não realizou sua reacomodação em voo que não gerasse os transtornos ocorridos;
- iii) A parte Autora NÃO recebeu qualquer informação decente por parte da companhia, pois a parte Autora somente fora informada sobre o cancelamento do voo após aguardar no interior da aeronave por 07 (sete) horas, 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 determina a ANAC no artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400;
- iv) A Ré não forneceu qualquer tipo de auxílio que pudesse mitigar os efeitos da alteração unilateral do itinerário, do atraso de voo e da perda do voo e conexão;
- v) a falta de informação, o cancelamento do voo, a permanência no interior da aeronave por mais de 07 (sete) horas, a alteração unilateral do itinerário e a necessidade



ROSENBAUM

Advogados Associados

de aquisição de nova passagem aérea, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-os 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 Autora:

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

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)** (g.n.)

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

*“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo internacional – Atraso de voo e perda de conexões – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência. (...) Atraso que gerou prejuízo material. Voo perdido cuja saída estava prevista 6 horas após a conclusão do voo contratado junto à ré. Valor a ser ressarcido, todavia, restrito ao bilhete do apelante. Acolhimento em parte desse pedido. **Dano moral configurado. Fatos que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.** Chegada ao destino com 25 horas de atraso e **necessidade de aquisição de nova passagem em virtude da perda do voo anterior.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1173702-58.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)** (g.n.)

*“INDENIZAÇÃO. Contrato de transporte aéreo internacional. Cancelamento do voo. Atraso de, aproximadamente, 17 horas para a realocação dos apelantes, que **foram obrigados a adquirir novas passagens para o trecho contratado com outra empresa aérea.** Chegada ao destino com, aproximadamente, 24 horas após o horário previsto. **Ausência de controvérsia sobre a falha na prestação dos serviços e do dever da apelada indenizar materialmente os autores. Danos morais caracterizados.** Quantum indenizatório fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. **RECURSO PROVIDO.**”* (TJSP; Apelação Cível 1073885-24.2023.8.26.0002; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)** (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 Andriighi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:

*“(...) **(a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os***



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

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

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

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

“(…) No entanto, esse debate não tem sido aprofundado no sentido de perquirir se eventual atraso poderia ensejar a "perda do tempo de qualidade" que o consumidor teria para desfrutar por meio de merecido descanso ou do convívio com seus afetos, especialmente quando é escasso o tempo em razão de vínculos profissionais, o que, no caso concreto, pode-se presumir por serem os agravantes médicos de renome e claramente pessoas atarefadas no dia a dia. Indiscutível que, em tempos de modernidade líquida – na precisa definição de Zygmunt Bauman –, é crescente a convicção de que a mudança é a única coisa permanente e a incerteza a única certeza, em especial no mundo pós-pandemia, pois o tempo é, cada vez mais, o maior tesouro de que o homem pode dispor e só a justa medida do tempo dá a justa natureza das coisas, parafraseado o poeta Raduan Nassar em Lavoura Arcaica.



ROSENBAUM

Advogados Associados

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

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.



ROSENBAUM

Advogados Associados

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



ROSENBAUM

Advogados Associados

setor de transporte aéreo perpetuem sua péssima prestação de serviços causando danos para todos os seus consumidores sem qualquer óbice.

Ora, Exa., o **CANCELAMENTO DO VOO** dos Autores, após aguardarem por **07 HORAS DENTRO DA AERONAVE**, ocasião em que **A RÉ NEGOU ACOMODÁ-LOS GRATUITAMENTE EM NOVO VOO**, de modo que os Autores, sem opções, foram obrigados a **ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS AÉREAS** para que pudessem chegar a destino, tudo isso **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL** por parte da Ré, **jamais poderão ser considerados meros aborrecimentos.**

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.

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



g) 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**, Vejamos:

Atraso/cancelamento de voo em períodos inferiores ao sofrido pela parte Autora:

*“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo e alteração de trajeto. **Atraso de 09 (nove) horas ao local do destino.** Danos morais. Majoração do quantum indenizatório. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$ 54,85 a título de danos materiais e R\$ 500,00 a título de danos morais, 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*



ROSENBAUM

Advogados Associados

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.)

Necessidade de aquisição de nova passagem aérea:

“APELAÇÃO. Ação De Indenização Por Danos Morais E Danos Materiais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional. Trecho entre Florianópolis e Uberaba, com conexão em São Paulo. 1. (...). **Demandante, menor de idade, e genitora necessitaram adquirir nova passagem para embarque no dia seguinte ao previsto.** Danos morais configurados. 3. Em razão da sucessão de falhas na prestação de serviço, bem como o fato da autora ser pessoa incapaz, **a quantia de R\$ 10.000,00 a título de dano moral se mostra adequada e razoável ao caso concreto.** 4. Juros de mora. Termo inicial é a data de citação, por se tratar de hipótese de responsabilidade contratual. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002539-68.2023.8.26.0210; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaíra - 2ª Vara; **Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024**) (g.n.)

“Voo nacional. Cancelamento. Sentença de procedência em parte. Recurso da ré. Cancelamento do voo momentos antes do embarque. (...). **Despesa não prevista a aquisição de novas passagens aéreas para atingir o destino a tempo de realização de prova.** Reparação devida. Dano moral. No caso vertente os elementos coligidos nos autos, demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. (...) Dano moral configurado. **Indenização por dano moral fixada pelo Nobre Juízo a quo em R\$ 10.000,00 em sintonia com os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a linha dos Precedentes e, sobretudo, os limites do pedido.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1001396-21.2024.8.26.0077; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024**
(g.n.)

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

h) 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 regada 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 hipossuficientes na relação de consumo, a parte Autora conseguiu demonstrar os percalços sofridos em razão do cancelamento de voo e 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\$ 10.000,00 (dez mil reais), perfazendo R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais à parte Autora no valor de R\$ 46.836,09 (quarenta e seis mil oitocentos e trinta e seis reais e nove 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