

RESPONSABILIDADE CIVIL

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL

Recurso Apelação Cível .
Tribunal STJ
Julgado em 13/05/2009

COMPANHIA AÉREA — ATRASO E CANCELAMENTO DE VÔO

EMENTA

Exmo. Sr. Dr. Juiz Diretor do Juizado Especial Cível da Comarca de ... (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, número do RG e do CPF/MF), residente e domiciliado (inserir endereço), vem propor a presente ação em face de (nome da Companhia Aérea), situado (endereço do fornecedor), pelos motivos abaixo: (relatar o fato de forma clara e sintética. Exemplo: considerando que foi atraso, indicar o horário do voo, o tempo que ficou esperando (também se foi durante o dia ou a noite), a absoluta falta de informação sobre a previsão de saída, explicações da empresa aérea (se houver), por quem foi atendido (se tiver o nome, é melhor) , todas as despesas com as quais teve que arcar, o compromisso a qual deixou de comparecer, o prejuízo que teve com isso, etc). A atividade descrita, evidentemente, caracteriza-se por uma prestação de serviço prevista no Código de Defesa do Consumidor. De um lado, temos o fornecedor (empresa aérea prestadora do serviço de transporte) e, do outro lado, o consumidor (passageiro lesado). A atividade exercida pela empresa aérea é fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração (art. 3º, do CDC), caracterizando-se, assim, como prestação de serviço. É importante atentar para o fato de que esse contrato (contrato de transporte aéreo) é um negócio tipicamente de resultado, ou seja, deve ser executado na forma e tempo previstos, não havendo que se falar no acaso. O consumidor contrata o serviço para ser levado de um lugar a outro, em dia e horário combinados. O CDC disciplina as hipóteses de má prestação dos serviços, ou até sua ausência, garantindo ao consumidor o direito de exigir, à sua escolha, a devolução do valor integral pago devidamente corrigido, a reexecução do serviço ou o abatimento do preço pago, conforme o caso (art. 20). O Código em apreço garante, ainda, reparação dos danos materiais e morais (fato do serviço) advindos da má prestação ou ausência do serviço contratado (art. 14). A qualidade do serviço prestado pela empresa aérea durante o caos verificado nos aeroportos - seja pela paralisação de controladores de voo, defeito na comunicação de torres, ou qualquer outro motivo - foi pífia, absolutamente questionável, senão inexistente, o que fere o disposto no já referido artigo 14. Além disso, na hipótese dos autos (atrasos e cancelamentos de vôos), sejam quais forem as causas dos eventos, a companhia aérea tem o dever de prestar atendimento no sentido de minimizar os danos suportados pelos consumidores. Os danos materiais estão demonstrados através dos documentos ora juntados (Inserir este parágrafo no caso de ter sofrido algum dano patrimonial, que vá além do valor da passagem aérea em si: juntar notas e cupons fiscais, passagem aérea, qualquer documento que comprove o compromisso agendado e para o qual não pôde comparecer, juntar notas e cupons fiscais em diferentes horários para demonstrar o tempo que permaneceu no aeroporto aguardando o voo, documento demonstrando o cancelamento do voo - informação em sítio eletrônico da Infraero, etc.) Os danos morais caracterizam-se pelo desgaste físico e psíquico anormal enfrentado pelo consumidor e devem ser reparados, conforme garantia constitucional, na exata proporção em que sofridos, vedada qualquer limitação contratual ou legal (art. 25 do CDC). É o caso dos autos em que... (Inserir este parágrafo caso tenha sofrido dano de ordem moral, relatando, detalhadamente, o ocorrido. P. Exemplo: compromissos perdidos, tempo de espera no aeroporto, sem hospedagem e alimentação, as repercussões da perda dos compromissos, a forma como a empresa o tratou etc.), Procure juntar todos os documentos que demonstrem as ocorrências, ou que estejam relacionados a elas). Sem dúvida, os fatos acima relatados não configuram mero aborrecimento, situação comum do

quotidiano, mas de um transtorno enfrentado pelo autor que alterou todos os seus planos, causou-lhe grande desconforto e horas de desassossego, visto que dependeu de um serviço absolutamente mal prestado, cuja explicação nunca lhe foi fornecida (inserir este parágrafo na hipótese do parágrafo anterior). Que não se alegue qualquer excludente de responsabilidade da companhia aérea (incisos do artigo 14). Qualquer caracterização de caso fortuito ou força maior não deve atingir a relação jurídica mantida entre o consumidor e a empresa. Aquele contratou a prestação de um serviço desta; ela se beneficiou, através de remuneração, da contratação; é dela que o ressarcimento deve ser exigido. Além disso, não