**MODELO DE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS: EXTRAVIO DE BAGAGEM- VÔO INTERNACIONAL**

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL – COMARCA**

(Nome do autor), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador da carteira de identidade de n°. xxxxxx - emitida em xxxxx, inscrito no CPF sob o n°. xxxxxx, endereço eletrônico xxxxxxx, residente e domiciliado nesta cidade sito xxxxxx, vem por sua advogada que subscreve a presente, com escritório profissional sito xxxxxx, onde receberá notificações e intimações, com fulcro no artigo 14 do CDC, a presença de V. Exa., propor a presente

**AÇÃO DE INDENIZAÇAO POR DANOS MORAIS**

Em face da empresa xxxxxx, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o n°. xxxxx, com endereço comercial sito xxxxxxxx, pelos motivos de fato e de direito que passa a expor:

**DOS FATOS**

Com a finalidade de visitar sua filha, que esta residindo no Canadá, o Autor comprou passagens aéreas partindo do Rio de Janeiro e com retorno previsto para xxxxxx, através da companhia aérea xxxxxxxx.

O roteiro aéreo para retorno ao Brasil se daria da seguinte forma: (especificar as conexões)

Ocorre que o vôo partindo de Toronto-Canadá atrasou por uma hora e, em decorrência do atraso, o Autor não pode prosseguir viagem, pois perdeu a conexão para o Brasil.

A atendente da companhia aérea, parte ré, solicitou ao mesmo que aguardasse uma solução para poder prosseguir viagem, ficando o Autor guardando por um período de quatro horas para ser atendido e realocado em outro vôo, sem qualquer assistência.

A prestação de auxílio aos passageiros que não puderam embarcar não é mera liberalidade, mas obrigação estabelecida nas regras da aviação civil.

Ao chegar ao Rio de Janeiro, após todo o estresse sofrido, as malas haviam sido extraviadas.

Os prepostos da companhia aérea não sabiam esclarecer a localização da bagagem do autor e assim, o mesmo permaneceu por mais uma hora e meia tentando recuperar suas malas, sem êxito.

Por fim, foi solicitado que retornasse à sua residência, que posteriormente entrariam em contato.

O Autor recebeu suas malas, em sua residência, no dia xxxxxx.

**DA CONFIGURAÇÃO DE RELAÇÃO DE CONSUMO**

É incontestável que a empresa Requerida é fornecedora de serviços e o Autor é consumidor do serviço prestado, caracterizando-se assim a relação de consumo, e a consequente aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O CDC é categórico ao classificar como fornecedor aquele que presta serviço de qualquer natureza, ressalvando expressamente no § 2º do art. 3º, que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza da presente, um serviço público de transporte realizado mediante permissão concedido pelo Estado.

E ainda, impõe aos permissionários públicos o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

Destarte, as empresas de transportes, constituídos como verdadeiros prestadores de serviços públicos, devem responder objetivamente, segundo os critérios da responsabilidade independente de culpa, pelos prejuízos causados a seus clientes.

Veja Excelência, a empresa Requerida não cumpriu com os termos do contrato firmado, que seria transportar o Requerente ao seu destino e dentro da data programada.

O dever de indenizar do transportador em serviços aéreos decorre de Lei e está previsto nos artigos 256, 257 e 287 da Lei 7565/86.

**DO ATRASO DO VÔO**

No caso em que companhia aérea, além de atrasar desarrazoadamente o vôo de passageiro, deixa de atender aos apelos deste, furtando-se a fornecer tanto informações claras acerca do prosseguimento da viagem (em especial, relativamente ao novo horário de embarque e ao motivo do atraso) quanto alimentação e hospedagem (obrigando-o a pernoitar no próprio aeroporto), tem-se por configurado o dano moral indenizável *in re ipsa*, independentemente da causa originária do atraso do vôo.

Além disso, considerando que o contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, o atraso desarrazoado do vôo constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado, o que gera para o consumidor direito a assistência informacional e material.

**DO PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO**

Dispõe o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...)*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.*

**DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA**

A responsabilidade civil das empresas áreas se explica nos termos do art. 14 do CDC, ou seja: *"****O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos".***

Então, como prestador de serviços, a Requerida deve responder pelos vícios na prestação do serviço e, principalmente, pelos danos decorrentes dos aludidos acidentes de consumo.

**DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Como já aludido, as permissionárias de serviços públicos, quando da prestação de serviços aéreos, devem pautar suas ações por um respeito irrestrito aos interesses do cliente, devendo exercer vigilância contínua sobre as unidades de seus complexos, devendo, outrossim, executar seus serviços com esmero e lisura, sob pena de prestar um serviço defeituoso ou com vício.

Ao realizar o serviço para qual se prestou, as empresas de transporte aéreo assumem os riscos pelo defeito no serviço.

Esta responsabilidade se traduz simplesmente no fato concreto da mesma ter que prestar um serviço à altura da dignidade do ser humano, o que não aconteceu no presente caso, já que uma grande sequela emocional foi deixada, resultada do serviço defeituoso oferecido por parte da Requerida.

**DO EXTRAVIO DE BAGAGEM**

A jurisprudência vem consignando que o extravio de bagagem é situação que suplanta o mero aborrecimento e, nesta medida, consuma, *in reipsa*, os danos morais.

No serviço de transporte, o transportador tem o dever de conduzir o passageiro e sua bagagem incólumes, no tempo e modo previstos até o seu destino, tratando-se de uma obrigação de resultado.

Portanto, a perda, extravio ou furto da bagagem caracteriza-se como fortuito interno, porque ínsito à própria atividade exercida, constituindo risco do empreendimento.

Verifica-se assim que o contrato de transporte não foi respeitado, uma vez que o Autor teve sua bagagem extraviada durante viagem internacional.

Logo, reconhecida a falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea, cabível a sua condenação a indenizar o Autor pelos danos morais causados.

**DO DANO MORAL**

Os problemas causados em razão da negligência da Requerida, decorrente do atraso injustificado do seu vôo, ausência de informações, a falta de assistência material, o não embarque do Requerente da forma prevista contratualmente, gerou o sentimento de impotência, desrespeito, insegurança e angústia, que por si só traduzem na clara obrigação de indenizar.

A previsibilidade de problemas técnicos ou operacionais, que culminam em cancelamento e atrasos de vôos, traduzem em riscos da sua própria atividade empresarial.

De acordo com o artigo 927 do Código Civil, *in verbis*:

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

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

De igual feita, o Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu artigo 14, quanto à responsabilidade objetiva do prestador de serviços*, verbis*:

***“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.”***

A jurisprudência pátria há muito vem reconhecendo de forma pacífica o dano moral em circunstância análoga a relatada nos autos.

*“Direito do consumidor. Viagem internacional. Autora alega overbooking na ida e realocação em outro voo. Alegação que noshow no primeiro trecho da viagem acarretou o cancelamento da volta não comprovado. Autora obrigada a adquirir novas passagens aéreas para poder voltar ao Brasil. Sentença que fixou a indenização por dano moral no valor de R$ 15.000,00 e devolução do valor de R$ 2.769,16 referente às despesas com as novas passagens adquiridas. Apelação da parte ré. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço configurada, impondo a apelante o dever de responder pelas consequências do inadimplemento contratual. Dano material comprovado. Dano moral configurado e adequadamente fixado, considerando não apenas a perda do voo, mas a ausência de assistência. Honorários do advogado da parte autora majorados de 15% para 18%. Recurso conhecido e não provido. Des(a). JDS RICARDO ALBERTO PEREIRA - Julgamento: 03/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR- 0200729- 49.2014.8.19.0001 – APELAÇÃO”*

**DO PEDIDO**

Por todo o exposto requer à V.Exa.:

Que seja citada a Ré a fim de que venha apresentar contestação, querendo, a presente demanda, sob pena de revelia e de confissão quanto aos fatos alegados, integrando a relação jurídica processual.

A inversão do ônus da prova, conforme disposto no artigo 6°, inciso VIII da lei 8.078/90, haja vista a presença dos requisitos de verossimilhança da alegação e hipossuficiência da parte autora.

Que seja deferida a presente ação indenizatória, condenando a Ré ao pagamento, a título de Danos Morais, o valor de xxxx salários mínimos.

Dá-se a causa o valor de XXXXXXXXX

T. Em que,

P. Deferimento e Juntada.

Datar

Assinar