**Transporte aéreo – Cancelamento**

**Objetivo:** permitir que o(a) consumidor(a) obtenha a restituição pelos danos materiais e morais em virtude de cancelamento de voo.

**Importante:** o pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF ou CNPJ), seu e-mail, caso tenha, e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução.

Se possível, inclua o objeto do pedido e seu valor. Anexe também todos os documentos referentes ao problema de consumo. Lembre-se que há atendimento especializado em cada Juizado para auxiliar na redação da petição.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a petição**: As partes destacadas devem ser alteradas pelo associado. Assim, seus dados e os dados do fornecedor, os problemas que ocorreram, etc. Os demais trechos podem permanecer inalterados.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DIRETOR(A) DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL** **(*inclua aqui, em letras maiúsculas, o nome da cidade ou do fórum regional).***

***(Deixar um espaço de cerca de 8 linhas, em branco).***

***(Neste parágrafo, você deverá indicar seus dados pessoais nesta ordem: nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF/MF e e-mail)***, residente e domiciliado(a) ***(inserir endereço)***, vem propor a presente ação em face de ***(nome da Companhia Aérea)****,* situado ***(endereço do fornecedor)***, pelos motivos abaixo:

**I – Dos fatos**

***[Em três ou quatro parágrafos, explique os eventos relacionados ao problema de consumo. Inicialmente, aponte o motivo pelo qual adquiriu a passagem aérea (viagem pessoal, compromisso profissional, dentre outros), o motivo pelo qual escolheu a empresa aérea em questão. Em seguida, aponte o trajeto, horário do voo, o número do bilhete, etc. Por fim, aponte que a situação vivida por você corresponde a um cancelamento.***

***Considerando que foi atraso, indique o tempo que ficou esperando (também se foi durante o dia ou à 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),***

***Ademais, indique se a companhia aérea disponibilizou ou não informações acerca do ocorrido, qual meio utilizado para tanto), se o cancelamento ocorreu durante o à noite ou de dia, por quem foi atendido (se tiver o nome, é melhor), bem como se a companhia aérea ofereceu alternativas ao cancelamento, como reacomodação no voo seguinte, reagendamento, assistência material ou reembolso integral do valor da passagem.***

***Destine o último parágrafo para elencar todas as despesas com as quais teve que arcar, o compromisso a qual deixou de comparecer, o prejuízo que teve com isso, etc.]****.*

*Diante do exposto, não restou opção ao(à) autor(a) senão buscar o Poder Judiciário para requerer a indenização pelos danos materiais e morais sofridos.*

**II – Do Direito**

A atividade descrita, evidentemente, caracteriza-se por uma prestação de serviço prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC”). 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 Art. 20 do 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.

O Art. 14 do CDC também garante a reparação dos danos materiais e morais (fato do serviço) advindos da má prestação ou ausência do serviço contratado.

A qualidade do serviço prestado pela empresa aérea durante os problemas verificados **(aponte a situação por você sofrida – falta de informação, informações erradas, demora no atendimento, não oferecimento de alternativas)** – foi pífia e irregular, o que fere o disposto no já referido artigo 14.

A má prestação de serviço é verificada pela total inobservância do regulamento da Agência Nacional de Aviação Civil (“ANAC”), que dispõe sobre as atitudes que as companhias aéreas devem tomar diante do cancelamento de voo.

**(A depender do problema sofrido, adeque a situação à previsão do Regulamento da ANAC)**.

O regulamento em questão é a Resolução n° 400/2016 da ANAC. Esta Resolução prevê, além de outros aspectos, a necessidade informar o consumidor sobre o cancelamento – e por escrito, quando assim solicitado – a obrigatoriedade de oferecimento de alternativas para o cancelamento, cabendo a escolha ao consumidor, como também a possibilidade do reembolso da passagem.

**(Caso não tenha sido(a) informado(a) a respeito do cancelamento, insira este artigo)**:

Acerca da disponibilização de informações, a Resolução 400/2016 dispõe que:

*Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:*

*[...]*

*II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.*

**(Insira este parágrafo caso tenha solicitado que as informações sobre o cancelamento fossem prestadas por escrito)**

Ainda, a informação acerca do cancelamento deve ser prestada de maneira escrita, se assim o consumidor o requisitar:

*§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.*

**(Caso não tenha sido(a) informado(a) a respeito das opções que a companhia aérea deve oferecer em caso de cancelamento, insira este artigo)**:

Acerca de alternativas ao cancelamento, a Resolução 400/2016 dispõe que:

*Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:*

*[...]*

*II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço*

**(Caso não tenha sido(a) oferecida assistência material, insira este artigo)**:

Acerca da assistência material, a Resolução 400/2016 dispõe que:

*Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:*

*[...]*

*II - cancelamento do voo.*

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

*I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*

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

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

**(Caso tenha pedido reembolso e este não tenha ocorrido, insira este artigo)**:

*Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.*

*Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.*

*Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:*

*I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem*;

Vê-se, portanto, que na hipótese de cancelamento de voos, sejam quais forem as causas dos eventos, a companhia aérea tem o dever de prestar o atendimento adequado no sentido de minimizar os danos suportados pelos consumidores. No caso em discussão, **(escolha uma destas hipóteses: não obtive informações sobre o cancelamento, não me foram oferecidas alternativas ao cancelamento ou não obtive meu reembolso, conforme solicitado)**.

**(Caso tenha sofrido danos materiais e patrimoniais, insira este parágrafo)** Os danos materiais estão demonstrados através dos documentos juntados a seguir **(*O dano deve ir além do valor da passagem aérea em si. Junte 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.*)**

**(Caso tenha sofrido danos morais, insira este parágrafo)** 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 **(*Relate detalhadamente, o ocorrido. Por 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*).**

**(*Insira este parágrafo somente se incluir o parágrafo anterior, relativo aos danos morais*)**.Sem dúvida, os fatos acima relatados não configuram mero aborrecimento, situação comum do cotidiano, mas de um transtorno enfrentado pelo(a) autor(a) 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

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.

**III – Dos pedidos**

Assim sendo, requer a V. Exa. a citação do réu para comparecer à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer sua contestação oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados, esperando que ao final o pedido inicial seja julgado procedente, condenando-se o réu:

***(No caso de simples devolução do valor da passagem pelo atraso ou cancelamento de voo)***: a restituir o valor integral da passagem (R$ \_), devidamente corrigida até o efetivo pagamento e demais acréscimos legais;

***(No caso de indenização por danos materiais e morais):*** ressarcir o(a) autor(a) nos danos materiais por ele suportados, devidamente demonstrados natureza (estacionamento, alimentação, hospedagem, ligações telefônicas necessárias etc.), no valor de R$ (preencher com o valor da soma de todas as despesas), bem como nos danos morais, em função de todo o transtorno suportado pelo autor(a), em valor a ser estipulado por esse MM. Juízo.

Requer também seja prestada assistência judiciária, nos termos do artigo 9o, I, da Lei no 9.099/95. ***(Incluir este pedido caso o réu seja pessoa jurídica ou firma individual e você deseje ser representado por advogado da assistência judiciária do Estado)****.*

Requer, por fim, a inversão do ônus da prova, como previsto no artigo 6º, VIII, do CDC.

Dá-se à causa o valor de R$ ***(Inserir o valor atribuído aos danos materiais, ou, se não houver, ao atribuído no caso de simples devolução de passagem pelo atraso ou cancelamento de voo)[[1]](#footnote-1).***

Neste termos,

pede deferimento.

***(Local e data)***

***(Nome)***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***(Assinatura)***

**DOCUMENTOS: Seus documentos pessoais, notas e cupons fiscais de todas as despesas com alimentação, hospedagem e outros, passagem aérea, qualquer documento que demonstre o compromisso perdido e o dano acarretado (convite de palestra, convocação – mesmo por e-mail – de reunião, entrevista para emprego, etc.), qualquer documento que demonstre o tempo que ficou no aeroporto (qualquer cupom ou nota fiscal de pequenas despesas em horários diferentes).**

1. O valor para recorrer ao Juizado Especial Cível não pode ultrapassar 40 salários mínimos (R$ 37.480,00, em 2017). Além disso, até 20 salários mínimos (R$ 18.740,00, em 2017) não é necessária a presença de um advogado. [↑](#footnote-ref-1)