



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000894

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004786-07.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A, é apelada THACIANE PEREIRA MEIRELLES FONSECA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1004786-07.2023.8.26.0506 (processo digital)

Comarca: RIBEIRÃO PRETO – 5ª Vara Cível

Apelante: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A – TAP

Apelado: THACIANE PEREIRA MEIRELLES FONSECA

MM. Juíza de primeiro grau: Loredana Henck Cano de Carvalho

Voto nº 49.177

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, da ré, improcedente. 1. Responsabilidade da ré se subordinando às disposições da Convenção de Montreal. Norma aplicável à relação em análise, conforme orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17). Aplicação das normas do Código de Proteção ao Consumidor apenas subsidiariamente. 2. Autora que recebeu sua bagagem avariada no destino final. Confissão extrajudicial do dano. Inequívoca, no plano jurídico, a responsabilidade da companhia aérea pelo dano material experimentado. 3. Além disso, a autora experimentou angústias e sobressaltos na troca de voos, por ter sido maltratada por funcionária da companhia aérea ré. Indiscutível o dano moral disso proveniente. Norma convencional não excluindo a indenização por dano moral, nem a tarifando. Compensação a esse título arbitrada em primeiro grau, no valor de R\$ 3.500,00, não comportando a

pretendida redução. 4. Sentença confirmada.

Negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por THACIANE PEREIRA MEIRELLES FONSECA em face de TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A – TAP.

A autora adquiriu passagens aéreas da empresa ré para uma viagem internacional com sua família. No trecho de Milão a São Paulo, faria uma conexão de uma hora em Lisboa; no entanto, devido à greve dos aeroportos europeus, houve um atraso de cerca de uma hora e meia no primeiro trecho do voo. Afirma que, após o desembarque em Lisboa, uma funcionária da ré, ao apressar a autora e seus familiares para embarcarem no próximo voo, “se mostrou descontrolada”, além de ter dado voz de prisão e confiscado o passaporte da autora, criando situação bastante constrangedora. A autora chama a atenção para o fato de que estava acompanhada de seu pai idoso, com dificuldade de locomoção, de seu filho pequeno, e ela estava se recuperando de uma cirurgia, o que teria agravado ainda

mais a situação. Como se isso não bastasse, perdeu o aparelho celular de seu filho na aeronave e, ao chegar ao destino final, recebeu sua bagagem danificada. Assim, registrou protocolos junto ao Procon e à empresa ré, sendo que esta última lhe ofereceu um voucher de R\$ 2.000,00, para ser utilizado dentro do período de um ano, o que foi rejeitado pela autora. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de R\$ 5.198,00, a título de indenização por danos materiais, e da importância de R\$ 10.000,00, à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou a ação parcialmente procedente, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material, apenas no que concerne à bagagem danificada, na importância de R\$ 699,00, e de R\$ 3.500,00, à guisa de indenização por danos morais. Responsabilizou a ré, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 20% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 163/175).

Apela a ré. Como fundamentos da

irresignação, diz, em síntese, que: (a) no tocante à bagagem avariada, a apelada não apresentou o relatório de irregularidade de bagagem; (b) nos termos da Resolução da ANAC, o protesto deveria ter sido realizado no prazo de sete dias; (c) inexistem elementos suficientes para caracterizar o nexo de causalidade; (d) os fundamentos que ensejaram o deferimento da indenização por danos materiais não se referem à avaria da bagagem e não integram o processo – fls. 23 e 25/27; (e) um atraso de 2h36 não pode ser relevante nem ultrapassa a barreira do mero aborrecimento; (f) a apelada não experimentou danos morais; (g) subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização; e (h) os honorários arbitrados em favor do advogado da apelada foram em valor excessivo e devem ser reduzidos para o patamar mínimo de 10% sobre o valor da condenação, caso mantida a r. sentença (fls. 178/197).

2. Recurso tempestivo (fls. 177/178) e respondido (fls. 204/212).

É o relatório do essencial.

3. Anoto, inicialmente, que a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor ao caso dos autos é supletiva.

Aplica-se à hipótese, sim, primordialmente, a disciplina da chamada Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que, “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do

Consumidor”.

4. Firmado esse pressuposto, observa-se que o art. 17 da Convenção de Montreal, entre nós aprovada pelo Decreto 5.910/2006, é de meridiana clareza ao assentar que “O transportador é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria da bagagem registrada, no caso em que a destruição, perda ou avaria haja ocorrido a bordo da aeronave ou durante qualquer período em que a bagagem registrada se encontre sob a custódia do transportador. Não obstante, o transportador não será responsável na medida em que o dano se deva à natureza, a um defeito ou a um vício próprio da bagagem. No caso da bagagem não registrada, incluindo os objetos pessoais, o transportador é responsável, se o dano se deve a sua culpa ou a de seus prepostos.”.

Tal regra vai ao encontro do estabelecido no art. 734 do CC, com o seguinte teor: “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da

responsabilidade”.

5. Firmado tal pressuposto, verifico que, diversamente do que pretende fazer crer a apelante, a apelada apresentou números de protocolos e registro de reclamação perante o Procon a respeito da “agressão” e da avaria em sua bagagem (v. fls. 38/44).

Em resposta, a companhia aérea ofereceu um voucher e o reembolso do valor da mala avariada, nos seguintes termos: “podemos oferecer um voucher no valor de R\$2.000,00 e o valor da mala avariada, conforme valor de R\$699,00.” (v. fl. 41)

Diante daquele documento, retratando típica confissão extrajudicial, eram desnecessários outros documentos.

E é inequívoca, no plano jurídico, a responsabilidade da companhia aérea pelos danos experimentados pelo usuário do serviço de transporte em situações como a tratada

nestes autos, tema, aliás, incontroverso.

Bem acolhido, portanto, o pleito de indenização pelo dano material.

6. Afora a avaria em sua bagagem, a apelada também relata ter experimentado situação de extremo constrangimento diante da forma com que foi tratada por uma funcionária da ré.

E, apesar de as testemunhas arroladas terem sido ouvidas como informantes e tenham incorrido em ligeiras contradições, eles convencem de que existiu incomum exaltação da funcionária da companhia aérea ao se dirigir aos passageiros, no propósito de apressá-los ao local do embarque do voo de conexão.

A proposta da companhia de pagamento da quantia de R\$ 2.000,00, por meio de “voucher”, corrobora a existência da aludida falha nos serviços e do dano moral dela oriundo.

O sofrimento a que submetido a apelada em função do ocorrido, salta aos olhos, é digno de proteção jurídica, porque de medida bastante superior ao que decorre dos inevitáveis aborrecimentos do cotidiano.

7. Quanto à mensuração do dano moral, é de se anotar que a Convenção de Montreal não se refere especificamente ao dano moral, razão pela qual não se aplica ao caso em exame a limitação constante do art. 22, item 1, daquele instrumento normativo.

Confira-se:

“Apelação e adesivo Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. A ocorrência de problemas mecânicos não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso em voo. Aplicação da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional que determina a limitação

da indenização por danos materiais em caso de atraso de voo. Danos morais caracterizados. Limitação da Convenção que não se aplica aos danos morais. Valor adequadamente arbitrado. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré parcialmente provido e conhecido em parte do recurso adesivo do autor, e nesta parte, desprovido.” (Ap. 1001727-51.2017.8.26.0011, Rel. Des. PEDRO KODAMA, 37ª Câm. de Dir. Priv., j. 24.10.17).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Atraso em voo internacional. Sentença de parcial procedência, condenando a agência de viagens e a companhia aérea, solidariamente, ao pagamento de R\$ 8.000,00 ao autor, pelos danos morais experimentados - Pedidos de danos materiais e lucros cessantes indeferidos. Recursos das partes. DANOS MORAIS. Recente decisão do STF, no sentido de que a Convenção de Montreal passou a ter prevalência sobre a legislação consumerista pátria - Julgamento do RE 636331 e do ARE 766618, com repercussão geral (tema 210) - Aplicação subsidiária do CDC. O voo contratado

foi cancelado e o retorno do autor ao Brasil foi adiado em dois dias - Fortuito interno, cuja responsabilidade é da companhia aérea - Jurisprudência. Responsabilidade solidária da e Destinos e da Royal Air Maroc, eis que não comprovaram suficientemente ter tomado as medidas cabíveis no sentido de minimizar os danos ao passageiro (artigo 19 da Convenção de Montreal). Manutenção do importe de R\$ 8.000,00, em solidariedade, nos termos do julgado recorrido. DANOS MATERIAIS. Sentença afastou pedido por falta de provas - Reforma - Documentos juntados pelo autor aptos a demonstrar os gastos suportados em razão do adiamento do voo, com hospedagem e alimentação. Dever de ressarcir configurado - Sentença reformada neste tópico. LUCROS CESSANTES. Perda de dois dias de trabalho - Não comprovação do prejuízo alegado, mesmo porque o próprio autor asseverou que as consultas foram remarçadas para outras datas. Sentença mantida nesta parcela. SUCUMBÊNCIA. Requeridas vencidas na maior parte dos pedidos iniciais, devendo arcar com as custas e despesas processuais e com os honorários dos patronos do autor, majorando-os para 15% do

valor da condenação. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO, APELAÇÕES DAS REQUERIDAS IMPROVIDAS.” (Ap. 1071529-34.2015.8.26.0100, Rel. Des. SILVIA MARIA FACCHINA ESPOSITO MARTINEZ, 24ª Câm. de Dir. Priv., j. 14.11.17).

Na situação em exame, como visto, afora a avaria na bagagem, há de se ter em conta, ainda, o estresse e desconforto vivenciado pela apelada.

Em face desse peculiar contexto e dos padrões adotados por esta Colenda Câmara em hipóteses análogas, cabe concluir que a indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 3.500,00, foi até generosa para com a apelante, não comportando a pretendida redução.

8. Não é o caso, tampouco, de redução dos honorários arbitrados em favor do advogado da apelada, pois nada têm de exagerado, a se considerar o diminuto valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

9. Embora mantida a r. sentença, não se justifica a majoração dos honorários de sucumbência, porque já arbitrados no patamar máximo legal.

Posto isso, meu voto **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator