



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003776

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102787-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada ADRIANA DE LIMA CASTILHO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1102787-47.2024.8.26.0100

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELADO: ADRIANA DE LIMA CASTILHO SILVA

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 39215

AÇÃO INDENIZATÓRIA – EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Sentença de parcial procedência – APELAÇÃO DA RÉ – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Ré que obrigou a autora a despachar as bagagens de mão, as quais foram extraviadas, e se recusou a entregá-las, após sua localização, onde autora se encontrava – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Dano moral configurado – Fato que extrapola o mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante fixado em R\$ 9.000,00, ante as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal de Justiça – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 100/102, cujo relatório é adotado, e que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos morais e materiais*” ajuizada por **ADRIANA DE LIMA CASTILHO SILVA**, condenando a ré ao pagamento de R\$ 9.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária, desde a fixação e, juros de mora, a partir da data da citação. Condenou a ré ainda no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da

condenação.

Sustenta a apelante (fls. 105/118), em síntese, que: **(a)** *“a bagagem foi devidamente entregue intacta, sem faltar nenhum item e em espaço de tempo curtíssimo”* (fl. 108, quarto parágrafo); **(b)** a autora deixou de retirar a bagagem no aeroporto de Belém antes de seguir no voo de conexão (fl. 108, último parágrafo); **(c)** *“não houve qualquer dano de ordem moral que possa ter causado danos tão graves à parte Autora, a ponto de justificar o arbitramento da verba indenizatória fixada”* (fl. 112, penúltimo parágrafo); e **(d)** Do exagerado valor arbitrado a título de danos morais (fl. 113, item II.2).

O recurso é tempestivo (fl. 104), preparado (fls. 119/120) e foi contrarrazoado (fls. 125/135).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, na qual a autora afirma que adquiriu passagens aéreas da ré para o dia 07/03/2024. A saída seria de Manaus/AM com destino a São Luís/MA, fazendo conexão no Aeroporto de Belém/PA. Ao embarcar em Manaus, todavia, a autora foi obrigada a despachar suas bagagens de mão, sendo que, ao chegar ao Aeroporto de São Luís, foi informada sobre o extravio de suas bagagens, sem que nenhuma assistência fosse prestada pela ré (fls. 1/3, I *“DOS FATOS”*).

Restou incontroverso o extravio temporário da bagagem da autora em voo nacional operado em 07/03/2024 (fls. 29/37) bem como a falta de assistência da ré para a devolução da bagagem à autora, diante da falta de impugnação especificada da requerida (v. fls. 50/60).

E, conforme corretamente afirmado na r. sentença apelada, *“as passagens foram compradas da ré, em conjunto, razão pela qual não merece acolhida a alegada ausência de conexão entre os voos. E, ainda que assim não fosse, não logrou êxito a Companhia Aérea em comprovar que informou a requerente, de forma clara, precisa e específica, que as malas deveriam ser retiradas em Belém e novamente despachadas quando do check-in para o destino”* (fl. 101, penúltimo parágrafo).

Nesse contexto, inequívoco que o dano moral restou configurado, em razão de ter a requerente sido privada de seus pertences pessoais, e, mais, da falta de assistência adequada da ré para a devolução da bagagem, fatos que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, impondo-se a aplicação do art. 14 do CDC.

Observe-se, ainda, que a autora (i) viajava acompanhada de sua filha de apenas 3 anos de idade (cf. fls. 20 e 21/24); (ii) foi obrigada a despachar suas bagagens de mão, não permanecendo com nenhum pertence pessoal; e (iii) seguiu viagem de ônibus para Santo Antônio dos Lopes/MA e a ré se recusou a entregar as bagagens naquela localidade (cf. fl. 2).

Ademais, verificou-se, no caso, que existiu falha da ré ao etiquetar uma das bagagens, inserindo nome errado da passageira (cf. fl. 34), o que, certamente, dificultou a localização da bagagem.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, a indenização fixada no montante de R\$ 9.000,00 não comporta reforma, pois se mostra adequada a compensar os transtornos sofridos pela apelada, sem que lhe represente enriquecimento sem causa, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

“Ação de indenização por danos morais e materiais. Voo internacional. Extravio de bagagem. Sentença de procedência. Condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00. Apelação do autor. Sentença que transitou em julgado em relação aos danos materiais e danos morais. Falha na prestação de serviço da ré. Extravio de bagagem. Fatos que ultrapassam o mero aborrecimento. Dano moral reconhecido. Precedentes. Quantum indenizatório. Valor da indenização majorado ao importe de R\$ 10.000,00. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atendidos. Doutrina. Precedentes desta c. 21ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada em parte. Honorários majorados. Recurso parcialmente provido". (Apelação Cível nº 1112022-14.2019.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. VIRGILIO DE OLIVEIRA JUNIOR, Dje: 14/08/2020 - destaquei).

E deste E. Tribunal de Justiça:

"Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional (São Paulo - Belo Horizonte) - Extravio momentâneo de bagagem – Aplicabilidade do CDC – Teoria do risco do negócio – Responsabilidade objetiva da requerida - Extravio momentâneo, por 5 dias, de bagagem da autora (menor impúbere), sem notícia da perda de quaisquer itens – Responsabilidade objetiva – Obrigação de resultado de transportar o passageiro e bagagem incólumes ao destino – Ré não se desincumbiu do ônus de provar existência de causa excludente de sua responsabilidade quanto ao extravio temporário da bagagem – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa - Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), em valor menor ao pedido da autora – Recurso provido em parte". (TJSP; Apelação Cível 1058529-88.2020.8.26.0100; Relator Des. Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2023; Data de Registro: 10/05/2023);

"APELAÇÃO – Ação indenizatória de danos morais. Responsabilidade Civil. Contrato de transporte aéreo nacional. Extravio temporário de bagagem. Decisão de improcedência. Responsabilidade da transportadora em face da consumidora que teve sua bagagem extraviada por 10 (dez) dias. Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais. Indenização moral, pelo CDC, pleiteada em R\$ 5.000,00. Proporção e razoabilidade, com caráter compensatório pelo abalo sofrido diante da espera na localização e entrega. Recurso provido". (TJSP; Apelação Cível 1020669-82.2022.8.26.0003; Relator Des. Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2023; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/05/2023).

Logo, a r. sentença não comporta reforma.

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela apelante ao percentual de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no § 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator