



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048812-05.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MICHELE MORAIS DE ARAÚJO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1048812-05.2023.8.26.0114

APTE.: MICHELE MORAIS DE ARAÚJO

APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS

COMARCA: CAMPINAS

JUIZ/JUÍZA: EGON BARROS DE PAULA ARAÚJO

VOTO Nº: 7232

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora adquiriu passagens aéreas para o trajeto Campinas – Maceió, com conexão em Confins, e ao chegar ao destino, foi informada que sua bagagem havia sido extraviada. A bagagem foi restituída menos de 24 horas após o preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB).

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o extravio temporário da bagagem configura falha na prestação de serviço e se tal falha gera direito à indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, artigo 14, caput, que dispensa a prova de culpa.

Apesar da falha na prestação do serviço, a restituição da bagagem em menos de 24 horas caracteriza um transtorno momentâneo, sem gravidade suficiente para justificar indenização por dano moral.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviço de transporte aéreo, com extravio temporário de bagagem, não enseja indenização por danos morais, pois não tem gravidade bastante para merecer lenitivo.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1107710-24.2021.8.26.0100, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 14.09.2022.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 104/110, que julgou “[...] *IMPROCEDENTE a ação, extinguindo o processo com julgamento de mérito. Condeno a requerente ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor da parte contrária, que fixo em 10% (dez por cento), sobre o valor atualizado da causa, com a ressalva de que os valores somente serão devidos se a parte ré não for beneficiária da gratuidade da justiça. Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos. Intime-se.*”

Recorre a autora (fls. 115/120), sustentando, em apertada síntese, ter experimentado lesão imaterial indenizável, uma vez que, em razão da falha na prestação de serviços da companhia ré, teve sua bagagem extraviada.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado, com resposta nas fls. 126/131.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Conforme consta nos autos, a autora adquiriu passagens aéreas para o trajeto Campinas – Maceió, com conexão em Confins. No entanto, ao chegar ao destino, foi informado por um funcionário da requerida que sua bagagem havia sido extraviada, ficando sem seus pertences no início da viagem.

Por sua vez, a companhia ré alega inexistência de falha na prestação do serviço, pois a bagagem foi entregue ao autor no mesmo dia em que ele registrou o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB), em 10.07.2022, afirmando, ainda, que tal informação foi confirmada pela própria autora.

Sobreveio, então, a sentença objeto do açoite, que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

São fatos incontroversos nos autos o extravio da bagagem e sua restituição dentro de 24 horas, contadas do preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB) pelo autor.

Pois bem.

Indubitável, no caso em testilha, a incidência do Código de Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No tom, preleciona Carlos Roberto Gonçalves:

“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino” (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

É certo que “[...] o contrato de transporte de pessoas abrangerá a obrigação de transportar a bagagem do passageiro ou viajante no próprio compartimento em que ele viajar ou em depósitos apropriados dos veículos [...]. O transporte de bagagem é acessório do contrato de transporte de pessoa, de modo que o viajante, ao contratar o transporte [...]

adquirirá o direito de transportar, consigo, sua bagagem, e o condutor assumirá a obrigação de fazer esse transporte” (DINIZ, Maria Helena, *in* Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade civil, volume 7, 37 ed., São Paulo: SaraivaJur, 2023, p. 546).

Assim, o perdimento de bagagem transportada pela companhia aérea, ainda que por lapso inferior àquele insculpido no art. 32, §2º, II, da Resolução Anac de nº 400/16, caracteriza falha na prestação do serviço, pois havido descumprimento de obrigação contratual imanente, que não se sana por razão apenas da recuperação, a prazo específico, dos bens extraviados.

É dizer, a observância ou não ao prazo fixado pela norma de regência para a localização de bagagens extraviadas tem o condão de influir, quão muito, na identificação do grau de reprovabilidade da conduta da transportadora, mas não elide o reconhecimento do desvio contratual.

Ilícito, portanto, há, rememorando-se que desponta este quando, por ação ou omissão, contraria o agente dever de que lhe surdía do ordenamento. Dá-se “[...] *no momento em que o agente ofende o dever genérico e absoluto de não ofender, sem consentimento, a esfera jurídica alheia. Cuida-se da divergência entre aquilo que ordena a norma e a conduta do agente, mediante a não realização dos fins da ordem jurídica. Seja por ação ou por omissão, a contradição do comportamento com o sistema – tido aqui como conjunto de princípios e regras – produz a antijuridicidade.*” (BRAGA NETTO, Felipe Peixoto et. al., *in* Novo tratado de responsabilidade civil, 4ª ed., São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 189).

De tal sorte, como a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do art. 14 do CDC.

Todavia, é incontroverso que a parte ré entregou a bagagem em menos de 24 horas, configurando um transtorno momentâneo, entretanto, sem gravidade suficiente para justificar indenização por

dano moral, dado que não há comprovação de aquisição de itens essenciais, nem de prejuízo significativo que ultrapasse o mero dissabor, de modo que a situação não enseja compensação patrimonial.

Neste sentido, seguem precedentes desta

C. 13ª Câmara:

“Ação indenizatória por danos morais - Transporte aéreo internacional - Zurique com destino a Recife - Extravio temporário da bagagem do autor por 48 horas, no voo de retorno – Improcedência - Mala do autor despachada no voo de retorno ao Brasil extraviada pelo prazo de 48 horas, sendo restituída intacta ao autor, não se comprovando qualquer abalo a direitos da personalidade do autor devido ao atraso na devolução da bagagem – Mero aborrecimento – Danos morais não demonstrados – Precedentes- Recurso negado”. (TJSP; Apelação Cível 1107710-24.2021.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2022; Data de Registro: 14/09/2022. Destaque nosso).

Irretocável, portanto, o provimento exprobadado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora e, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos ao causídico da ré em 12%.

Dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator