



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000300056**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021272-12.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada KAROLAINÉ SOARES JESUS SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 9.129**

**Apelação Cível nº 1021272-12.2023.8.26.0007**

**Comarca:** Itaquera – 2ª Vara Cível

**Apelantes e apelados:** Karolaine Soares Jesus Sousa e Gol Linhas Aéreas S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM DE MÃO. CULPA CONCORRENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONVERSÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E DANOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

#### I. CASO EM EXAME

Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada por passageira contra companhia aérea, em razão do extravio de sua mochila dentro da aeronave. A autora alega que a ré demorou três meses para comunicar a localização da bagagem e impôs condição abusiva para sua devolução. A sentença determinou a entrega do bem, rejeitou os pedidos de indenização e condenou a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios. Ambas as partes recorreram.

#### II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se há culpa concorrente entre a passageira e a companhia aérea pelo extravio da bagagem de mão; e (ii) estabelecer se há direito à indenização por danos materiais e morais.

#### III. RAZÕES DE DECIDIR

Configura-se culpa concorrente entre a passageira, que inicialmente esqueceu a mochila na aeronave, e a companhia aérea, que falhou na prestação do serviço ao: (i) não localizar o objeto quando solicitado; (ii) demorar três meses para informar sobre o achado; (iii) impor condições abusivas para devolução; e (iv) não preservar o bem sob sua guarda após localizado.

Considerando que a companhia admite a impossibilidade de devolução da mochila, impõe-se a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, conforme o art. 499 do Código de Processo Civil.

A indenização por danos materiais deve ser arbitrada em R\$ 1.500,00. O valor pedido na inicial não pode ser aceito, em razão da culpa concorrente e da ausência de comprovação integral dos bens contidos na mochila.

Os danos morais não se configuram, pois os transtornos suportados pela autora não ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, especialmente diante de sua contribuição para o evento danoso inicial.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré desprovido.

Tese de julgamento: Responsabilidade concorrente da companhia aérea e da passageira pelo extravio da bagagem. Indenização por danos materiais fixada em R\$ 2.500,00.

Dispositivos relevantes citados: Código de Processo Civil, art. 499.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por KAROLAINÉ SOARES JESUS SOUSA e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. contra a r. sentença de fls. 211 a 214, integrada pela decisão de fls. 219 a 221, que, em ação com pedido de imposição de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por dano material e moral ajuizada pela primeira apelante, julgou parcialmente procedente o pedido para determinar que a ré entregue à autora a mochila esquecida em aeronave.

Irresignada, recorre a autora KAROLAINÉ SOARES JESUS SOUSA (fls. 224 a 235). Alega que a sentença é contraditória, pois embora tenha reconhecido a procedência parcial do pedido, imputou-lhe a responsabilidade pelo pagamento das custas e sucumbência. Aduz que a ré deu causa ao ajuizamento da ação ao retirar, por meio de sua preposta, a mochila da autora de perto de seus cuidados e acomodá-la em outro bagageiro da aeronave. Sustenta que, ao perceber o esquecimento, retornou imediatamente à aeronave, sendo informada pelos prepostos da companhia que a mochila não se encontrava mais nos compartimentos. Afirma que a bagagem foi localizada pela ré apenas dois dias depois do incidente, mas a autora só foi contatada após três meses, por meio de redes sociais, não pelos canais oficiais de atendimento. Argumenta que a ré exigiu, como condição prévia à devolução, que a autora assinasse um termo de responsabilidade, isentando a companhia aérea de eventuais responsabilidades, sem que a mochila sequer tivesse sido enviada. Ressalta que a situação se agravou quando a ré admitiu, em sede de embargos de declaração (fls. 217 a 218), não saber o paradeiro da mochila, evidenciando falha na prestação de seus serviços. Assinala que o fato ocorreu em 19 de novembro de 2022 e, até o presente momento, após mais de um ano e quatro

meses, não houve a devolução do objeto. Salienta que o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, conforme disciplina o art. 734 do Código Civil, bem como o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Requer a reforma da sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.000,00, referente aos objetos contidos na mochila, bem como por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além da condenação da ré aos ônus sucumbenciais.

Igualmente inconformada, apela a ré GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (fls. 239 a 242). Alega que a sentença merece reforma, uma vez que impõe obrigação impossível de ser cumprida. Aduz que, conforme consignado na própria decisão recorrida, o extravio da bagagem ocorreu por culpa exclusiva da apelada, que esqueceu sua mochila no interior da aeronave. Afirma que, após localizar o objeto, entrou em contato com a apelada através de rede social e orientou quanto aos procedimentos para finalizar a ocorrência, contudo, a apelada recusou-se a receber a mochila e não enviou a documentação necessária para o envio da bagagem, sequer tendo procedido à abertura do RIB (Registro de Irregularidade de Bagagem). Sustenta que já havia noticiado nos autos, em sede de defesa, que o objeto da lide não poderia mais ser entregue, visto que se perdeu após a recusa da autora em recebê-lo. Argumenta que não pode cumprir o comando sentencial, por se tratar de obrigação impossível. Requer o provimento do recurso de apelação para que seja reformada a r. sentença e julgados integralmente improcedentes os pedidos autorais face à obrigação de fazer, visto que comprovadamente impossível.

Contrarrazões apresentadas às fls. 248 a 252 pela ré.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada, subsidiariamente com pedido de indenização por dano material e dano moral, proposta por KAROLAINÉ SOARES JESUS SOUSA em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

Narra a autora que adquiriu passagens aéreas da companhia ré para viajar de Guarulhos para Juazeiro do Norte no dia 19 de novembro de 2022, no voo 1.874, com partida às 15h35.

Informa que as passagens incluíam despacho de bagagens, e que, além da bagagem despachada, levou consigo uma mochila de mão, dentro da qual estavam diversos pertences pessoais.

Alega que, ao entrar na aeronave, tentou guardar sua mochila no compartimento superior, mas não havia espaço disponível. Diante disso, a comissária de bordo pegou a mochila e a colocou em outro compartimento, em outra fileira de assentos, distante da autora.

Inicialmente, ela se recusou a entregar a mochila, mas a comissária afirmou que não seria permitido que ficasse com a mochila, obrigando-a a entregá-la.

Ao desembarcar no destino por volta das 18h40, percebeu que estava sem sua mochila. Tentou retornar à aeronave para recuperá-la, mas foi impedida pela comissária de bordo, que afirmou que a autora não poderia adentrar novamente à aeronave, mas que ela própria iria buscar a mochila. A funcionária, no entanto, informou que não havia nenhuma mochila na aeronave. Os funcionários da companhia teriam retornado outras quatro vezes à aeronave para procurar a mochila, mas ela não foi localizada.

Seguindo orientações da companhia aérea, a autora abriu um protocolo de reclamação (nº 221121007456) para tentativa de localização da bagagem, mas não obteve resposta. Ao entrar em contato com os funcionários e o balcão da companhia aérea, foi informada que a responsabilidade pelos pertences levados a bordo era do passageiro e que a empresa não poderia fazer nada, não se responsabilizando por possíveis perdas e danos. Diante disso, a autora registrou boletim de ocorrência no mesmo dia (fls. 24 a 25).

Em 15 de fevereiro de 2023, aproximadamente três meses após o ocorrido, a autora recebeu uma mensagem no Instagram de uma pessoa identificada como Nayara (@nayara\_mendss), que afirmou ser funcionária da empresa Gol e estar com a mochila da autora. Nayara informou que a mochila estava na base da Gol em São Luís do Maranhão e que poderia enviá-la para Guarulhos, mas que a autora precisaria preencher e enviar uma autorização isentando a Gol de qualquer responsabilidade, mesmo sem saber se seus pertences de fato estavam

dentro da mochila.

A autora destaca que a funcionária da Gol informou que a mochila havia sido encontrada dentro da aeronave no dia seguinte à viagem, o que demonstra que os funcionários mentiram ao afirmar que haviam verificado a aeronave e não encontrado a mochila. Assevera que até a data da propositura da ação, a mochila não foi devolvida à autora.

Por estes motivos, a autora requereu a concessão de tutela antecipada para determinar que a ré devolva imediatamente sua mochila, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 por descumprimento. Subsidiariamente, caso a mochila não seja devolvida, pede indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.000,00, correspondente ao valor aproximado dos objetos que estavam dentro da mochila. Requer ainda indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em razão dos transtornos, angústias e frustrações sofridos.

O pedido de tutela antecipada foi indeferido (fls. 80 a 81).

Em sede de contestação (fls. 89 a 104), a ré sustenta que houve culpa exclusiva da passageira, que simplesmente esqueceu sua bagagem no interior da aeronave durante o desembarque, só percebendo o fato quando já estava fora da aeronave e esta já havia sido liberada para novo trajeto pela Torre de Comando. A GOL argumenta que o transporte de bagagem de mão é de exclusiva responsabilidade do passageiro, conforme o contrato de transporte aéreo.

A companhia alega ainda que, mesmo não sendo sua responsabilidade, empenhou-se na busca pelo objeto esquecido. Afirma que localizou a mochila e entrou em contato com a autora através de rede social, orientando sobre os procedimentos para finalizar a ocorrência, mas que até o momento do ajuizamento da ação a autora não havia enviado a documentação necessária para o envio da bagagem, nem feito a abertura do RIB (Registro de Irregularidade de Bagagem).

A ré argumenta também que a autora não demonstrou que transportava os itens que alega em sua mochila. Ressalta que seria impossível que todos os itens mencionados coubessem em uma única mochila, e que a autora só apresentou comprovação de compra de alguns itens de maquiagem, sem demonstrar

que efetivamente estavam sendo carregados no momento do incidente.

Por fim, a companhia aérea nega a existência de danos morais, sustentando não haver situações humilhantes ou vexatórias que justifiquem o pleito indenizatório, e pede a improcedência dos pedidos da autora.

Ao final, a sentença de fls. 211 a 214 considerou que a própria autora admitiu ter esquecido a mochila dentro da aeronave, o que configuraria culpa exclusiva da passageira pelo extravio da bagagem. Além disso, destacou que não houve comprovação dos bens contidos na mochila e que a relação de objetos apresentados pela autora era incompatível com o volume de uma bagagem de mão.

Dessa forma, entendeu o juízo de primeiro grau que não se configuraram os pressupostos para a responsabilização da empresa aérea, uma vez que não se comprovou o dano, a culpa da ré ou o nexo causal. Assim, rejeitou os pedidos de indenização por danos morais e materiais. Contudo, determinou que a companhia aérea devolvesse a mochila e condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Irresignadas, insurgem-se ambas as partes.

É incontroverso nos autos que a autora esqueceu sua mochila dentro da aeronave. Entretanto, tal fato, por si só, não exime a companhia aérea de sua responsabilidade pelos desdobramentos posteriores.

A autora, ao perceber o esquecimento após o desembarque, solicitou retorno à aeronave, sendo impedida pelos funcionários da ré, que afirmaram verificar o interior do avião, retornando com a informação de que a bagagem não havia sido encontrada.

Entretanto, conforme *prints* de conversas dos aplicativos Instagram e WhatsApp anexados aos autos, a mochila foi localizada dentro da aeronave no dia seguinte à viagem, fato que só foi comunicado à autora três meses depois, em 15 de fevereiro de 2023, quando uma funcionária da Gol a contatou via Instagram (fls. 26 a 45).

Ao informar sobre a localização da mochila, a ré condicionou sua devolução à assinatura prévia de termo de responsabilidade (fls. 46), pelo qual a autora deveria isentar a companhia de qualquer responsabilidade, sem que pudesse sequer verificar o estado e conteúdo da bagagem.

Verifica-se, ademais, que após condenação da ré em sentença a devolver o bem à autora, a companhia aérea informa que o objeto da lide não poderia mais ser entregue, sob a justificativa de que se extraviou após a recusa da autora em recebê-lo.

Como se vê, a sequência de eventos demonstra responsabilidade concorrente. Se o esquecimento inicial foi da passageira, a ré falhou ao: (i) não localizar o objeto quando solicitado; (ii) demorar três meses para informar sobre o achado; (iii) impor condições abusivas para devolução; e (iv) não preservar o bem sob sua guarda após localizado.

Desse modo, diante da informação trazida pela ré de que não pode mais cumprir a obrigação de fazer determinada na sentença, uma vez que o objeto se extraviou, impõe-se a conversão da obrigação em perdas e danos, nos termos do art. 499 do Código de Processo Civil.

Quanto aos danos materiais, embora a autora não tenha comprovado cabalmente todos os itens da mochila, é inegável que continha pertences pessoais, inclusive documentos. Assim, tendo em vista que bagagens de mão normalmente transportam itens de uso pessoal e valor moderado, mostra-se razoável arbitrar indenização em R\$ 1.500,00, a título de perdas e danos.

Em relação aos danos morais pleiteados, não há comprovação de ocorrência no caso concreto. Isso porque, apesar dos transtornos e aborrecimentos sofridos pela autora, tais circunstâncias não ultrapassaram a esfera dos dissabores cotidianos, especialmente porque houve contribuição da própria autora para o evento danoso inicial.

De rigor, portanto, a reforma parcial da sentença.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da

autora e nega-se provimento ao recurso da ré.

No tocante à sucumbência, considerando a procedência parcial do pedido e a ocorrência de culpa concorrente, cada parte arcará com 50% das custas processuais, além dos honorários advocatícios, os quais são fixados por equidade no valor de R\$ 1.000,00 para cada patrono, nos termos do art. 85, §8º do CPC, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora, em razão da gratuidade judiciária a ela concedida.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO  
Relatora