



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304024

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1174484-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DELCY ROCHA DE OLIVEIRA JÚNIOR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais devido ao extravio de bagagem em voo internacional. Alega o autor que bagagem foi devolvida após quatro dias, sem auxílio material por parte da ré. Pleiteia indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o extravio temporário de bagagem configura dano moral indenizável, considerando a responsabilidade objetiva da companhia aérea e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de Decidir

3. O extravio temporário de bagagem não configura dano moral *in re ipsa*, exigindo prova do prejuízo moral sofrido.

4. Ausente comprovação do prejuízo. Descumprimento contratual que não acarreta, por si só, danos morais.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O extravio temporário de bagagem não configura dano moral *in re ipsa*.

2. A responsabilidade da companhia aérea é limitada pela Convenção de Varsóvia para danos materiais.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 734

Código de Defesa do Consumidor, art. 14

Resolução 400 da ANAC

Convenção de Varsóvia

Jurisprudência Citada:

STF, RE 636331, Rel. Min. Gilmar Mendes, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017

STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018

TJSP, Apelação Cível 1007319-90.2023.8.26.0100, Rel. Luís H. B. Franzé, julgado em 31/01/2024

TJSP, Apelação Cível 1003447-67.2023.8.26.0100, Rel. Alexandre David Malfatti, julgado em 18/12/2023

VOTO nº 33215

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por *Delcy Rocha de Oliveira Júnior* em face de *Transportes*

Aéreos Portugueses S/A. Alega o autor, em síntese, ter adquirido passagens aéreas da ré pelos trechos Londres – Lisboa – São Paulo – Presidente Prudente, ocasião em que teve sua bagagem extraviada. Afirma que seus pertences foram devolvidos após 4 dias, não tendo a ré prestado auxílio material. Diz ter sofrido danos morais. Pede a condenação da ré ao pagamento de indenização no valor de R\$10.000,00 (fls. 113).

Sobreveio sentença a fls. 113/115, cujo relatório se adota, julgando improcedente o pedido e condenando o demandante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela o autor (fls. 118/125) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, em breve resumo, que os fatos narrados, que **(A)** *Quanto ao extravio da bagagem, trata-se de FORTUITO INTERNO, de modo que a Apelada poderia ter tomado medidas a fim de evitar o ocorrido, até porque se trata de evento PREVISIVEL e EVITÁVEL. Além disso, as bagagens são de responsabilidade exclusiva da companhia aérea, visto que se encontravam sob sua custódia, conforme art. 734 do CC. Não se olvidando, ainda, que a Apelada responde OBJETIVAMENTE pelos danos causados ao apelante, sobretudo por força do contido no artigo 14 do CDC. Logo, tem-se inegável a falha na prestação dos serviços da empresa aérea Requerida, que extraviou as bagagens da parte Autora (fls. 122); (B) Mediante o exposto, REQUER o Apelante o provimento do presente recurso para reforma integral da r. sentença ora atacada, no sentido de condenar a apelada/requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados, em valor justo e suficiente, até o limite postulado na Petição Inicial (R\$ 10.000,00), bem como a majoração dos honorários advocatícios nesta fase recursal (fls. 123).*

Houve contrarrazões (fls. 129/143).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que o apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 138/139).

Trata-se de ação indenizatória por danos morais em razão de extravio temporário de bagagem.

Incontroverso que o autor, ora apelante, adquiriu junto à companhia aérea ré, ora apelada, passagens aéreas pelos trechos Londres – Lisboa – São Paulo – Presidente Prudente, ocasião em que teve sua bagagem extraviada. Afirma que seus pertences foram devolvidos após 4 dias, não tendo a ré prestado auxílio material.

Pois bem.

O apelante não narrou ocorrência de furto ou perda de objetos contidos em sua bagagem. Ademais, destaca-se que o apelante estava em viagem de retorno e o curto período em que ficou sem seus pertences, já se encontrava em sua residência.

Em contestação, a companhia aérea não nega os fatos, tanto que afirma: *Em todo momento a Ré se manteve empenhada em localizar e entregar a bagagem do autor, demonstrando a eficiência e empenho em seu trabalho* (fls. 40).

Em razão destes fatos, o apelante afirma ter sofrido dano moral, devendo ser indenizado, pois passou quatro dias sem seus pertences.

Pois bem.

Não se pode olvidar o quanto decidido pelo C. Supremo Tribunal Federal no recurso extraordinário 636331, a saber:

*Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "**Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor**". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento. (RE 636331, Relator Min. GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017 – **sem destaque no original**).*

Tal julgado, todavia, se aplica somente para a indenização material decorrente de extravio de bagagem em voos

internacionais, **não abrangendo a reparação pelos danos morais e materiais de outra natureza que não extravio de bagagem.**

Ressalta-se que o C. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que o mero extravio de bagagem sem atraso do voo não é considerado como causador do dano moral. Em outras palavras, no caso de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa*, a saber:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. **DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM.** ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.*

- 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem.*
- 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.*
- 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado.*
- 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais*

impede o conhecimento do recurso especial.

5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo

moral indenizável.

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.

(REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018 – **sem destaques no original**).

Destaca-se que o entendimento do Superior Tribunal de Justiça acima mencionado constou do Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada (**sem destaques no original**):

Destaque

Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral in re ipsa.

Informações do Interior Teor

De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). Contudo,

a presunção de dano moral in re ipsa, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia. É que vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si. Por oportuno, convém mencionar que as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: I) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; II) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; III) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; IV) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; V) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no

destino, dentre outros.

Os requisitos acima se aplicam também ao extravio de bagagem.

Verifica-se que a bagagem foi temporariamente extraviada e a companhia aérea devolveu a bagagem em dois dias após o desembarque do autor.

Diante disso, contudo, o dano moral **não** ficou evidente.

Assim, como o **extravio temporário da bagagem** não é hipótese de dano moral *in re ipsa*, deve haver prova do prejuízo moral sofrido. Ou seja, devem ser observadas todas as consequências do extravio temporário, inclusive o seu tempo, para determinar se houve ou não dano moral.

Com efeito, não se pode olvidar que prevê o artigo 6º, VIII, do CDC que são direitos básicos do consumidor *a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.*

A referida lei dá tratamento diferenciado aos consumidores, no intuito de equilibrar as relações entre estes e os fornecedores de produtos ou serviços. Assim, nesta esteira de raciocínio, o reconhecimento da hipossuficiência não é feito de forma automática.

Quanto à questão do ônus da prova, será ele operado *ope judicis* quando o consumidor for hipossuficiente para a produção de determinada prova ou quando as alegações deste forem

verossímeis, tudo segundo as regras ordinárias de experiência. Isto **não** ocorre no caso em tela pela própria narração dos fatos.

Definitivamente, o ora recorrente não necessitava demonstrar a ocorrência de falha na prestação do serviço (fato, aliás, incontroverso). Mas devia comprovar que tal descumprimento contratual foi relevante e ocasionou transtornos à sua honra e dignidade, a ensejar indenização por danos morais.

O apelante, contudo, nada demonstrara a tal respeito. O simples descumprimento do contrato não é, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais.

A obrigação do fornecedor, em casos como este, é proceder a restituição da bagagem ao destinatário o mais rápido possível, dentro do prazo máximo de 21 dias, no caso de voo internacional, conforme prevê a Resolução 400 da ANAC.

Assim, diferentemente do quanto alegado pelo recorrente, levando-se em conta o curto tempo de restituição da bagagem ao apelante, sem efetiva demonstração do prejuízo, não houve para este, com o descumprimento contratual, dor moral profunda, angústia, abalo psicológico ou transformação drástica em sua rotina, a ensejar a almejada reparação financeira. O caso narrado trata, sim, de um mero aborrecimento, situação que, apesar de desagradável, não é causa bastante a ensejar pagamento de indenização por dano moral.

No mesmo sentido seguem os julgados deste E. Tribunal em casos semelhantes:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. 1. CONTROVÉRSIA. Insurgência da parte autora em

*relação à sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais em razão do extravio da bagagem. 2. RESTITUIÇÃO DA BAGAGEM. O autor teve sua bagagem extraviada em 31/12/2022, tendo desembarcado no aeroporto de Vitória. Restituição da bagagem em 01/01/2023. Dentro do limite de razoabilidade previsto no artigo 17 da Convenção de Montreal e no artigo 32 da Resolução nº 400/2016 da ANAC. Precedente do E. TJSP. 3. DANOS MORAIS. Rejeição. **Ainda que tenha ocorrido situação desagradável com o extravio da bagagem, a parte ré solucionou a questão de forma rápida e eficiente. Diante da restituição da bagagem um dia após o desembarque. Ausência de comprovação de transtornos ou aborrecimentos passíveis de indenização.** 4. DANOS MATERIAIS. Rejeição. Ausência de comprovação dos prejuízos. Extravio ocorreu na viagem de volta e o autor reside nas proximidades do aeroporto do destino final. Desnecessidade de despesas com hotel e vestuário. Despesas com itens pessoais de higiene não comprovadas adequadamente. 5. SUCUMBÊNCIA. Diante do improvimento do recurso, majora-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo autor de 10% para 15% do valor atualizado da causa. 6. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007319-90.2023.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024 – **sem destaques no original**).*

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO
INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO.
EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGENS. DANOS
MORAIS. AUSÊNCIA. Ação de indenização veiculada
por petição padronizada. Sentença de
improcedência. Recurso da autora. Danos morais não
configurados. Consumidora residente no Rio de
Janeiro e que optou pelo ajuizamento da ação em
São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na
prestação de serviços da empresa aérea ré, no
trecho Chicago – Rio de Janeiro. Atraso na chegada
ao destino final e extravio temporário das bagagens.
**Ausência de danos morais "in re ipsa". Cabia à
parte descrever como o evento projetou-se
para a esfera extrapatrimonial.** Petição inicial que
não trouxe qualquer singularidade na repercussão do
referido atraso. Reconhecimento de que, no caso
concreto, a ré prestou auxílio material (hospedagem,
alimentação e reacomodação para o primeiro horário
disponível). Passageira que teve sua bagagem
extraviada no trecho aéreo de retorno à sua
residência. **Bagagem localizada e restituída em
sua íntegra dentro de seis dias. O mero
extravio temporário de bagagem, por si só,
desacompanhado de consequências
extraordinárias, não implicou ofensa a direito
da personalidade.** Cumprimento dos artigos 28 e
32 da Resolução nº 400 da ANAC. Ação julgada
improcedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO
IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1003447-67.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre
David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de
Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 18/12/2023; Data de Registro:
18/12/2023 – **sem destaques no original**).

Ainda, de acordo com o previsto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de 10% para 20% do valor da causa (atribuído ele, originalmente, em R\$ 10.000,00 - fls. 09), **ressalvada a gratuidade processual concedida a fls. 29**.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **não provimento**.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)