



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000306016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001558-59.2022.8.26.0247, da Comarca de Ilhabela, em que é apelante/apelado LATAM AIRLINES GROUP S.A., são apelados/apelantes MÁRCIO FRANCESCHINI FRANCO e KARLA MUNARO DIAS FRANCO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso interposto pela ré e negaram provimento ao recurso interposto pelo autores. V. U**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de março de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 29772

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001558-59.2022.8.26.0247

COMARCA: ILHABELA

**APELANTES: MARCIO FRANSCSCHINI FRANCO E KARLA MUNARO
DIAS (AUTORES) E LATAM AIRLINES GROUP S/A (RÉ)**

APELADOS: OS MESMOS

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. LEONARDO GRECCO

ATRASO DE VOO E EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM – DANO MORAL – Inaplicabilidade da tese firmada pelo STF, quando do julgamento do RE nº 636331/RJ, sob regime da repercussão geral, uma vez que a limitação da responsabilidade das transportadoras aéreas, com base em convenções internacionais, aplica-se apenas à indenização por dano material decorrente de extravio de bagagem – Decisão que não abrange indenizações por dano moral – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie – Atraso do voo, com chegada ao destino mais de 44 horas após o horário previsto – Fato causado pela necessidade de readequação da malha aérea – Hipótese de fortuito interno – Extravio definitivo de bagagem – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Ocorrência de dano moral indenizável – **Recurso da ré improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – VALOR - Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada autor – Recurso da ré visando à redução deste montante e recurso dos autores buscando a majoração – Valor da indenização reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada a indenização, embora em montante superior ao ora fixado – Juros moratórios contados a partir da citação, na forma deliberada na sentença – **Recurso da ré provido e recurso dos autores improvido, neste aspecto.**

DANO MATERIAL – É fato incontroverso que a bagagem dos autores não chegou ao destino durante a permanência dos passageiros na Grécia – O contrato de transporte é obrigação de resultado – Dever do transportador de entregar a bagagem ao seu destino – Danos materiais devidos – Documentação juntada pelos autores que se mostra suficiente para demonstração do desembolso de numerário durante toda sua estadia em solo internacional – Recurso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ré improvido, neste aspecto.

**RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO E
RECURSO DOS AUTORES IMPROVIDO.**

Trata-se de ação indenizatória, ajuizada por **MARCIO FRANSCESCHINI FRANCO e KARLA MUNARO DIAS** contra **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, julgada procedente pela respeitável sentença de fs. 183/186, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTES o pedido autoral, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no importe em reais do equivalente a 421,85 euros (quatrocentos e vinte e um Euros e oitenta e cinco centavos), cotação do dia do pagamento, conforme consta na inicial, a serem convertidos nesta data; e R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de dano moral para cada autor, corrigidos monetariamente pelos índices de atualização da tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a contar da sentença, tudo acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação.

Dada a sucumbência, condeno também o réu ao pagamento de custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

Inconformadas, ambas as partes recorreram.

A ré, em seu apelo de fls. 189/207, defendeu a aplicação da Convenção de Montreal e a Convenção de Varsóvia à relação jurídica debatida.

Sustentou a ausência de responsabilidade, diante da alteração de malha aérea, tratando-se de caso fortuito e força maior.

Procurou demonstrar a inexistência de ato ilícito, e negou a ocorrência de dano moral indenizável.

Insurgiu-se, ainda, contra a condenação que lhe foi

imposta, por dano material referente às despesas materiais suportadas pelos passageiros.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 208/209). Contrarrazões a fls. 224/233.

Os autores, em seu apelo de fls. 213/221, buscaram a majoração do valor da indenização por dano moral para R\$ 20.000,00, diante do atraso do voo de 44 horas, sem a prestação de assistência, bem como em razão do extravio definitivo de bagagem.

Destacaram que “tratava-se de uma viagem com duração de um mês, há muito sonhada e planejada pelos Apelantes, na qual realizariam um elopement wedding, ou seja, uma cerimônia muito especial e íntima, apenas para o casal, e que quando realizada a viagem, a Apelante Karla estava grávida, fato também reconhecido na sentença e incontroverso. 10. Logicamente, o extravio definitivo da bagagem, fazendo com que os Apelantes permanecessem durante toda a viagem sem suas malas e pertences, entre eles o vestido de noiva e terno do casal, causou o cancelamento da cerimônia tão aguardada por eles, pois não havia sentido algum em se casarem sem os trajes tradicionais de um casamento, para o qual inclusive haviam contratado fotógrafo” (fls. 216)

Alegaram que tiveram que despender grande tempo de suas férias e enorme soma de dinheiro, já que dentro das bagagens, existiam diversos remédios para a gravidez da autora, além da óbvia necessidade de comprar roupas para a viagem. Destacaram que o estresse causou na autora uma alergia em suas mãos, obrigando-a a ir ao hospital, além de uma consulta “on-line” da médica grega junto à médica da autora no Brasil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ademais, antes de cancelarem o voo que gerou o atraso de 44 horas, a ré chegou a embarcar os autores na aeronave, na qual permaneceram durante 5 (cinco) horas.

Requereram, então, o provimento deste recurso, com a reforma da respeitável, para os fins supramencionados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 222/223). Contrarrazões a fls. 243/250.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de reparação por danos materiais e morais, na qual os autores objetivam o recebimento de indenização por dano moral e material, em razão do cancelamento do voo, com atraso de 44 horas, e extravio definitivo de bagagem.

A respeitável sentença de fls. 194/198, julgou procedente a demanda para condenar a ré a pagar, aos autores, indenização por danos materiais no valor de 421,85 euros, e por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00.

Ambas as partes recorreram.

Na espécie, é incontroverso o atraso de 44 horas e o extravio definitivo de bagagem, ficando, desta forma, configurada a falha na prestação do serviço de transporte.

Com efeito, conforme foi bem ponderado na r. sentença, não se aplica, à indenização por dano moral, a tese firmada pelo Colendo Supremo Tribunal Federal, quando do julgamento do RE nº 636331/RJ, sob regime da repercussão geral, uma vez que a limitação da responsabilidade das transportadoras aéreas, com base em convenções

internacionais, notadamente a Convenção de Montreal, diz respeito à reparação exclusiva de danos materiais, decorrentes de extravio de bagagem, razão pela qual o recurso da ré quanto a este aspecto não merece provimento.

Veja-se a ementa do referido acórdão:

“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 636.331/RJ – STF – Rel. Ministro Gilmar Mendes – j. 25/05/2017).

Assim, ainda que a presente ação verse também sobre extravio de bagagem, é aplicável, em relação ao dano moral, o Código de Defesa do Consumidor.

No caso em exame, ficou demonstrado o extravio da bagagem dos autores, no aeroporto de Santorini, Grécia (fls. 27/29), bem como atraso do voo, que ocasionou a perda da conexão de Lima para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

São Paulo, acarretando atraso de 44 horas na retorno dos autores ao seu destino (fls. 17/26).

Importante salientar que eventual problema na malha aeroviária, conforme sustentou a empresa de transporte aéreo ré, não configura causa excludente de responsabilidade.

Neste sentido, é o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização por danos morais em razão de atraso de voo doméstico. Sentença de procedência, fixando a indenização em R\$4.000,00. Irresignação de ambas as partes. Descabimento. Alegação de que o atraso decorreu de problemas na malha aérea, em razão de más condições climáticas no trecho antecedente, que não afasta o dever de indenizar, por se tratar de fortuito interno. Inexistência de excludente de responsabilidade. Atraso de 24 horas na chegada ao destino. Ausência de assistência pela parte ré. Dever de informação não cumprido. Dano moral configurado. 'Quantum' indenizatório que não comporta alteração. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Incabível a majoração de honorários prevista pelo art. 85, §11, do CPC, já que tal verba foi fixada no máximo patamar legal na origem. Recursos não providos” (TJSP; Apelação Cível 1022542-25.2019.8.26.0003; Relator: Desembargador Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020).

Ademais, é fato incontroverso, nos autos, a ocorrência de extravio da bagagem dos autores que se viram privados dos seus pertences de forma definitiva.

Cumprе observar que, incumbia à ré a responsabilidade pelo transporte da bagagem que lhe foi entregue no momento da realização do check-in, considerando que foi contratada para

o transporte tanto dos passageiros, como de seus pertences.

Por conseguinte, ficou demonstrado, nos autos, que o serviço prestado pela ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código Defesa do Consumidor, pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste caso, a responsabilidade da ré é objetiva e independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Por tais razões, justifica-se a indenização por dano moral imposta à ré, tendo em vista o abalo psicológico sofrido pelos autores, decorrente desta falha na prestação do serviço.

Por outro lado, conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

O Colendo Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, proclamou, que em indenizações desta natureza, "a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta" (REsp 215.607-RJ - 4ª T. - j. 17.09.1999 - rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira - DJU 13.08.1999 - RT 775/211)

Na espécie, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o valor da indenização fixado na r.

sentença, isto é, R\$ 8.000,00 (oito mil reais), afigura-se excessivo e desproporcional à magnitude do dano.

Deve ser levado em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo os autores chegado ao seu destino, embora com as ocorrências por eles relatadas. Além disto, os valores gastos com o extravio da bagagem serão ressarcidos nesta demanda.

Nestas condições, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, o valor da indenização, por dano moral, fica reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que se mostra suficiente para reparação da angústia e aborrecimentos sofridos pelo passageiro em decorrência do atraso de voo e extravio definitivo de sua mala, e atende a critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso.

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor superior ao ora fixado, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça que dispõe: “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Os juros moratórios incidem a partir da citação, na forma deliberada na r. sentença.

No tocante à indenização por dano material, segundo a doutrina abalizada do eminente Carlos Roberto Gonçalves, em sua obra Responsabilidade Civil, “a responsabilidade do transportador, que é presumida e limitada ao valor constante do conhecimento, começa no momento em que ele, ou seus prepostos, recebem a coisa; e só termina quando é entregue ao destinatário, ou depositada em juízo, se aquele não for encontrado” (Responsabilidade Civil, São Paulo, 8ª ed, Editora Saraiva: 2003, págs. 284 e 309).

Vale lembrar que o contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Assim, não tendo a ré comprovado a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, subsiste a obrigação de indenizar os prejuízos suportados pelos autores porquanto foi contratada para transportar, além dos passageiros, a bagagem deles, assumindo a responsabilidade de entregá-la intacta ao seu destino final.

A responsabilidade do transportador inicia-se com o recebimento das bagagens, somente terminando com a sua entrega e, durante todo percurso contratado, responderá por danos que, eventualmente, ocorram nestes bens.

No tocante aos prejuízos materiais, é evidente que as pessoas, quando viajam para país estrangeiro, levam uma quantidade suficiente de produtos pessoais para usar durante sua estadia no local de destino, tais como roupas, produtos de higiene, sapatos, dentre outros, não se podendo exigir dos consumidores uma prova robusta e taxativa dos objetos que levou.

Ademais, diante da impossibilidade material de se provar o real conteúdo da bagagem, porque extraviada, deve-se presumir a boa-fé da declaração firmada pelos passageiros.

A ré, a seu turno, apresentou apenas impugnação genérica a respeito do valor cobrado, o que é inadmissível.

A este respeito, vale lembrar o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“Indenização. Extravio de bagagem. Transporte rodoviário. Falha na prestação do serviço. Inversão ônus da prova. Danos materiais. Estimativa da autora. Razoabilidade. Dano moral evidenciado. Montante. Prudência. Sentença mantida. Recurso não provido” (Apelação 991070819137 (7202243400) - Relator: Desembargador Cauduro Padin - São Paulo - 13ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 24/03/2010 -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Data de registro: 28/04/2010).

Cumpra observar que a ré não apresentou qualquer fundamento viável que justificasse a redução deste valor, razão pela qual fica mantido, sendo de notar que o extravio da bagagem foi definitivo.

Por conseguinte, é cabível a indenização por dano material nos moldes determinados na r. sentença.

Neste contexto, o recurso da ré comporta parcial provimento, a fim de reduzir o valor da condenação por danos morais arbitrado na r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso interposto pela ré, para reduzir o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor e nego provimento ao recurso dos autores. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR