



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000312008

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016303-28.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante SUELI DIAS DE SOUZA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11727

APELAÇÃO Nº 1016303-28.2024.8.26.0068 – Barueri

APELANTE: Sueli Dias de Souza

APELADA: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

JUÍZA: Renata Bittencourt Couto da Costa

APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais – Atraso de voo e extravio de bagagem – Sentença de improcedência – Insurgência da autora-apelante – Não acolhimento – Autora que chegou ao seu destino final com cerca de duas horas de atraso, enquanto sua bagagem chegou ao local com demora de aproximadamente 23h (vinte e três) horas – , Ainda que delicada a condição relatada pela autora-apelante, não se pode considerá-la como suficiente, por si só, para configurar situação excepcional capaz de ensejar dano moral – Ausência de presunção da existência de danos morais na hipótese, sendo imprescindível a comprovação – Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 75/83, cujo relatório se adota, que **julgou improcedente** a ação de conhecimento com pedido de pagamento de indenização por danos morais, ajuizada por **Sueli Dias de Souza** em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**, porquanto “atraso ínfimo na entrega da bagagem e na chegada do voo, sem outras questões que afetem a segurança da viagem e gerem questões extraordinárias a afetar a moral do consumidor não constitui sofrimento extremo capaz de configurar dano moral” (fl. 81). Sucumbente a autora, foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Insurge-se a autora-apelante, alegando, em síntese, que o atraso de cerca de uma hora no primeiro voo e de uma hora no segundo, além do extravio de sua bagagem por cerca de 23h (vinte e três horas), sem qualquer justificativa válida por parte da companhia aérea, provocaram enorme abalo moral na recorrente. Ressalta, nesse ponto, sua situação de pessoa idosa, a qual se viu privada de seus medicamentos e itens de higiene pessoal, sendo de rigor, portanto, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 86/93).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 108/118.

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade (fls. 85/86) e do preparo (fls. 103/104), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Em síntese, aponta a autora que havia adquirido uma passagem aérea, para voo marcado em 10.02.2024, partindo da cidade de Porto Alegre/RS para Campinas/SP, e, em seguida, para São José do Rio Preto/SP. Neste contexto, o primeiro voo partiria às 9:30h, e a chegada no destino final ocorreria às 15:30h, considerando o horário da conexão às 14:15h. Todavia, a autora apenas chegou em São José do Rio Preto/SP às 16:50h, com aproximadamente 2h (duas horas) de atraso, e sua bagagem, em razão do extravio, apenas chegou ao local por volta das 13:30h do dia seguinte, configurando, assim, um atraso de cerca de 23h (vinte e três). Deste modo, em razão da falha na prestação de serviço da empresa aérea, requer sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse passo, observa-se que **as alegações da requerente não foram impugnadas pela ré**, havendo a empresa se limitado a justificar que o atraso do voo ocorreu em razão da necessidade de manutenção emergencial na aeronave, enquanto a demora na entrega da bagagem, de cerca de 23h (vinte e três), teve como justificativa a impossibilidade de colocá-la no mesmo avião, em virtude do excesso de peso da aeronave.

Entretanto, não obstante a caracterização da falha na prestação do serviço pela requerida, **a autora-apelante não faz jus ao pagamento de indenização por danos morais**.

Por certo, ainda que delicada a condição relatada pela parte autora, não se pode considerá-la como suficiente, por si só, para configurar situação excepcional capaz de ensejar dano moral.

Nessa medida, é evidente que a requerente se aborreceu com o episódio. No entanto, o dissabor, o aborrecimento, a mágoa, a irritação ou a sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia a dia, tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Igualmente, não se desconhece a apreensão da parte em chegar a seu destino sem a bagagem, bem como o reflexo que isso acaba por causar, mas tais sensações são resultado das atividades rotineiras do cidadão, tratando-se de aborrecimentos a que todos estão sujeitos na vida em sociedade, sem ofensa à honra subjetiva.

Ressalta-se, ainda, que os danos morais, em hipóteses como a apresentada, não são considerados "*in re ipsa*", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("*iuris et de jure*") e que dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, **sendo necessário que a parte que pleiteia a indenização comprove os danos sofridos em razão do ocorrido**.

É esse o entendimento desta 12ª Câmara de Direito Privado em

casos semelhantes:

“VOTO Nº 40874 REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo de passageiro. Voo internacional. Extravio temporário de bagagem no último trecho da viagem de retorno da Apelante ao seu domicílio. Bagagem que permaneceu extraviada pelo prazo de 07 dias. Aquisição de itens que não se mostram essenciais, tais como botas, vestido, maquiagem, perfume de marca de luxo, até porque a Apelante, durante o período do extravio, estava no seu local de domicílio. Não demonstração de situação emergencial que justificasse a aquisição dos bens mencionados. Ausência de fato extraordinário que tenha causado aflição, angústia ou injusto sofrimento a justificar eventual compensação por danos morais. Sentença de improcedência mantida na íntegra. Recurso não provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1146844-87.2023.8.26.0100**; Relator (a): **Tasso Duarte de Melo**; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - **6ª Vara Cível**; Data do Julgamento: **09/10/2024**; Data de Registro: **10/10/2024**);

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA - Transporte Aéreo Nacional – Extravio temporário de bagagem - Sentença que julgou parcialmente procedente a ação e condenou a companhia aérea a indenização por danos materiais, afastando o pedido de danos morais - Insurgência dos autores – Danos morais não configurados – Transtornos que não se estenderam à esfera extrapatrimonial – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; **Apelação Cível 1028019-90.2023.8.26.0196**; Relator (a): **Tania Ahualli**; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Franca - **4ª Vara Cível**; Data do Julgamento: **27/09/2024**; Data de Registro: **27/09/2024**).

“Transporte aéreo nacional de passageiro. Extravio temporário de bagagem. Ação de indenização por danos materiais e morais. Restituição das malas após 2 (dois) dias. Danos morais. Não configuração. Ausência de consequências extraordinárias. Objetos adquiridos que passaram a integrar o patrimônio do autor. Sentença de improcedência. Manutenção. Do que se extrai dos autos, ao pedir uma solução à ré, foi preenchido um Relatório de Irregularidade de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Bagagem, com restituição das malas do autor dentro de 2 (dois) dias, ou seja, a requerida procurou atender as regras da ANAC e providenciou a busca e devolução da bagagem. Forçoso reconhecer que os eventos narrados na inicial não podem ser considerados aptos à deflagração de dano moral a ser imputado à requerida. Da mesma maneira, não houve danos de cunho material, mas sim gastos com roupas e itens de higiene pessoal para uso da família enquanto aguardavam a restituição da bagagem. Não há relatos de avarias nas malas ou no seu conteúdo e, portanto, bem decidiu o MM. Juiz ao reconhecer que os objetos adquiridos integraram o patrimônio do autor, a afastar o alvitado ressarcimento. Apelação não provida. (TJSP; **Apelação Cível 1003530-83.2023.8.26.0003; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023).**")

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença.

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Anote-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator