



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000315119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002784-25.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados LUIZ FELIPE OLLER e LUCI OLIVEIRA OLLER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47362
APELAÇÃO: 1002784-25.2024.8.26.0152
COMARCA: COTIA (2ª VARA CÍVEL)
APTE.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A
APDOS.: LUIZ FELIPE OLLER
LUCI OLIVEIRA OLLER
JUIZ(A) RODRIGO APARECIDO BUENO DE GODOY
PROLATOR(A):

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo de pessoas. Extravio definitivo de bagagem. Voo doméstico. Sentença de procedência. Recurso da companhia aérea requerida. Falha na prestação de serviços caracterizada. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Art. 14, do CDC. **DANO MATERIAL.** Dano de ordem patrimonial evidenciado diante do extravio dos objetos de uso pessoal dos autores e necessidade de aquisição de novos itens. Itens adquiridos adequadamente individualizados com notas fiscais. Compatibilidade entre bens adquiridos e natureza da viagem. **DANO MORAL.** Caracterização. Dano moral in re ipsa. Dissabores decorrentes do extravio da bagagem que não se comparam a mero aborrecimento do dia a dia. Montante fixado em R\$ 5.000,00 e R\$ 7.000,00 aptos a desestimular a ofensora e reparar as vítimas, sem ensejar enriquecimento sem causa, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença ratificada, nos termos do art. 252, do RITJSP. Honorários recursais devidos. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

1.- A r. sentença de fls. 101/106, cujo relatório é adotado, julgou procedentes os pedidos em ação de indenização por danos materiais e morais, extinguindo o feito com resolução do mérito, para: A) condenar a ré a pagar compensação por danos morais no valor total de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), sendo R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para Luci Oliveira Oller e R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a Luiz Felipe Oller; e B) condenar a ré a pagar indenização por danos materiais no importe de R\$ 9.765,30 (nove mil setecentos e sessenta e cinco reais e trinta centavos).

Ademais, diante da sucumbência, a parte ré foi condenada a arcar com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, fixados em 13% do valor total da condenação, na forma

do art. 85, § 2º, do CPC.

Apela a ré às fls. 109/117, requerendo a reforma da sentença. Afirma que o extravio de bagagem não se trata de hipótese de dano moral, sendo necessário, portanto, o afastamento da condenação a tal título. Subsidiariamente, pede pela redução do valor arbitrado em primeiro grau. Ademais, aduz a companhia apelante ser incabível a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais, uma vez que alegados gastos não restaram comprovados pelos apelados.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 118/122) e respondido (fls. 124/129).

É o relatório.

2.- Sem razão a apelante.

Conforme narram os autores, em viagem realizada de São Paulo (VCP) para Fortaleza (FOR), no dia 30/12/2023, estes tiveram suas bagagens extraviadas.

Conforme afirmam os apelados, considerando o período de seis dias que passariam em Fortaleza e tendo em vista o conteúdo da bagagem extraviada, especialmente os remédios de uso contínuo de um dos apelantes, eles se viram obrigados a comprar medicamentos e objetos de uso pessoal para se manterem durante os dias da viagem.

Assim, ante a ausência de qualquer auxílio material da ré e o extravio definitivo da bagagem, ajuizaram os apelados a presente demanda indenizatória, a fim de reparar os custos e demais prejuízos advindos do descaminho de sua mala.

Na hipótese, a r. sentença, bem fundamentada, avaliou com precisão os elementos probatórios dos autos bem como as alegações das partes, dando ao caso o deslinde necessário, conforme se verifica do trecho transcrito a seguir:

“(…)

No mérito, a pretensão deduzida em juízo é procedente.

Restou incontroverso que os requerentes celebraram com a parte ré contrato de transporte aéreo e que, no dia 30 de dezembro de 2023, quando desembarcarem em Fortaleza, uma das malas havia sido extraviada.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A controvérsia reside em saber se o episódio foi causa para os prejuízos alegados na inicial e se há fundamento para obrigar a ré a ressarcir-los.

Note-se, desde já, que se trata de voo nacional e que a relação entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Afinal, a parte autora adquiriu o produto (passagens aéreas) e utilizou o serviço de transporte como destinatária final, enquanto a ré é pessoa jurídica que comercializa a prestação de serviços, mediante remuneração (art. 2.º e art. 3.º, todos da Lei n.º 8.078/90).

Observa-se também que a ré não nega o extravio da bagagem, limitando-se a argumentar pela ausência de danos pelo defeito do serviço.

A tese, porém, não se sustenta.

O contrato de transporte é de resultado e obriga o transportador a conduzir o passageiro e sua bagagem com segurança até o destino. Assim, e em conformidade com o artigo 734 do Código Civil, configura descumprimento do contrato o extravio de bagagens, que legitima a responsabilidade do transportador por perdas e danos.

No caso, os autores pleiteiam o pagamento do valor necessário à reposição das coisas perdidas.

Ao contrário das alegações da parte ré, os danos materiais ficaram bem demonstrados, já que a parte autora exibiu notas fiscais dos produtos que adquiriu para substituir aqueles extraviados (fls. 36/46).

Ademais, os bens arrolados na exordial são compatíveis com os levados para uma viagem de lazer e com a peculiar condição de saúde do autor, vislumbrando-se que não houve má-fé da parte demandante em tentar locupletar-se indevidamente, visando ressarcimento por despesas exageradas e supérfluas.

Também não se pode perder de vista que não é plausível exigir dos requerentes que possuam notas fiscais de produtos de uso cotidiano e pessoal, apenas pelo pretexto de embarcarem em um voo.

Portanto, é certo que os requerentes sofreram o prejuízo material alegado, assim como é inquestionável que a parte ré deu causa a esse dano pela falta de cuidado com a bagagem, devendo indenizá-los por isso.

Quanto ao dano moral, percebe-se que a prova de sua existência se encontra nos autos (art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica), pois os fatos indicados na inicial, por si só, mostram-se suficientes a comprovar abalo moral.

O autor demonstrou fazer uso de medicamentos de uso contínuo (fls.

21/28), e o defeito do serviço de transporte lhe impôs um estado de abstinência eletério, que afetou a programação da viagem pelo casal.

Nota-se que, de fato, a compra de certos medicamentos de que o

autor

necessita exigir a exibição de prescrição médica, de modo que a interrupção do tratamento era fato incontornável. Por consequência, o autor precisou ser amparado por sua mulher diante dos riscos de agravamento de seu quadro clínico, o que evidentemente causou angústia e aflição ao casal e prejudicou o desfrute em Fortaleza durante viagem de lazer.

Nesse contexto, é certo que os transtornos impostos pela falha do serviço provocaram violações à dignidade dos viajantes que se configuraram em danos morais.

Posto isso, passa-se à fixação da compensação.

Além de considerar o constrangimento sofrido pelos ofendidos, a compensação deve ser arbitrada de forma a não se converter em fonte de enriquecimento da parte que a pleiteia, embora também tenha um caráter sancionador, evitando que práticas semelhantes sejam repetidas.

À luz desses critérios, reputa-se que o valor da compensação deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a autora Luci Oliveira e em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) ao requerente Luiz Felipe, a par do peculiar estado de saúde do autor e do risco que este enfrentou quanto à piora de seu quadro clínico.

(...)"

Com efeito, nos termos do artigo 734 do Código Civil, “o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

Ademais, a responsabilidade da companhia aérea é objetiva, a teor do que dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, diploma incidente na espécie, respondendo a companhia aérea por todos os danos que sua atividade causar aos usuários, independentemente de culpa:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Note-se, ainda, que a companhia aérea estava autorizada a exigir dos passageiros que prestassem prévia declaração sobre os bens acondicionados na bagagem despachada (art. 734, parágrafo único, do Código Civil), mas não o fez, aceitando transportá-la sem adotar qualquer cautela quanto ao respectivo conteúdo,

de modo que não pode imputar aos consumidores as consequências de sua própria desídia.

Assim, presume-se verdadeira a declaração do conteúdo prestada pelos passageiros após o respectivo extravio (fl. 20), desde que verossímil e compatível com a natureza e demais características da bagagem despachada.

Outrossim, a indenização de danos materiais exige a demonstração do prejuízo sofrido ou a possibilidade de aferir a razoabilidade do valor a ele atribuído, sendo, para tanto, imprescindível a individualização dos itens perdidos.

E, quanto a estes requisitos, não há que se falar em inversão do ônus probatório, pois, sem informações suficientes à caracterização de parte dos itens extraviados, inviável exigir da companhia aérea a impugnação da estimativa lançada sem respaldo documental.

Na hipótese em análise, é razoável e verossímil a narrativa dos apelados, que individualizaram os itens comprados diante do extravio da bagagem (fls. 35/46), juntando as respectivas notas fiscais, não se verificando exorbitância de valores dos itens, os quais são compatíveis com a natureza da viagem, ou seja, usufruir férias na cidade de Fortaleza.

A apelante, por sua vez, não se desincumbiu de impugnar os documentos da apelada, deixando de apontar qualquer incompatibilidade entre itens comprados e peso da bagagem, por exemplo, ou o auxílio financeiro aos autores quando da constatação do extravio da bagagem.

Inegáveis também os danos extrapatrimoniais sofridos, não se tratando, à evidência, de mero aborrecimento, mas de fato que merece, efetivamente, tutela no campo da responsabilidade civil, sendo de rigor a condenação da apelante à indenização por danos morais.

Não há dúvidas de que, em decorrência do descaminho de sua bagagem, os autores, já idosos, foram submetidos à severa aflição e sensação de insegurança, sentimentos que se prolongaram durante a viagem e até mesmo após retornarem, uma vez que não conseguiram recuperar seus pertences.

Quanto ao valor arbitrado a título de indenização por dano moral, é certo que se mede pela extensão do dano (artigo 922, do CC) e deve se

pautar pelo binômio proporcionalidade-razoabilidade, além de reparar o sofrimento experimentado, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto.

Levando-se em consideração a posição social das vítimas, o comportamento do ofensor e a gravidade e extensão do dano, bem como as peculiaridades do caso concreto, tem-se que o valor total arbitrado de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) se revela justo e condizente com o dano experimentado, servindo de lenitivo à situação constrangedora que lhes foi impingida, além de desestímulo à ré.

Neste sentido, vale observar os precedentes desta C. 38ª

Câmara:

“APELAÇÃO. Ação com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. Extravio de bagagem com devolução posterior. Foram causados transtornos à autora para além do mero aborrecimento, eis que levava objetos de suma importância em sua mala. **Danos morais caracterizados. Montante arbitrado em valor proporcional e razoável que não comporta aumento nem diminuição (R\$ 7.000,00).** Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recursos improvidos”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1004768-45.2024.8.26.0281; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO - Transporte Aéreo Nacional - Viagem de férias - Extravio definitivo de bagagem no destino - Dano material - Ressarcimento - Possibilidade - Comprovação de gastos com roupas um dia antes da viagem para levar nas malas extraviadas - Aplicação do art. 374, IV, do CPC - Gastos efetuados durante a viagem - Ressarcimento - Descabimento - Bens que irão incorporar ao patrimônio das autoras - Reembolso que configuraria enriquecimento ilícito, uma vez que as consumidoras permaneceriam com os bens que adquiriram e também seriam ressarcidas pelos valores que pagaram por eles - Decisum reformado nesta parte - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Manutenção - **Autoras que se viram privadas dos seus pertences em viagem de lazer - Fato que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento - Ocorrência de dano na espécie - Montante fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada uma delas que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação** - Sentença de procedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1040560-71.2023.8.26.0224; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento:
05/07/2024; Data de Registro: 05/07/2024)

As alegações trazidas nas razões recursais, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico a sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Diante da disposição contida no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, razão pela qual os honorários devidos pela apelante ao patrono da parte apelada ficam majorados para 15% (quinze por cento) do valor total da condenação.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso**, nos termos da fundamentação retro.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator