



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322815

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1130439-73.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELOISA VALENTIM DE AMORIM CRAMER LARSEN, é apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1130439-73.2023.8.26.0100

Apelante: Eloisa Valentim de Amorim Cramer Larsen

Apelada: Deutsche Lufthansa Ag

Comarca: São Paulo

Juiz Sentenciante: Dr. Raphael Garcia Pinto

Voto nº 31.855

Ementa:

Apelação. Ação indenizatória por danos morais. Improcedência. Apelo da autora. Transporte aéreo internacional. Bagagens de mão despachadas por imposição da empresa aérea. Extravio temporário das bagagens. Falha na prestação de serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva da ré. Viagem realizada com um bebê e o outro filho menor. Perturbação inequívoca da autora com o fato de as crianças ficarem desprovidas das utilidades e comodidades preparadas por ela para a viagem. Danos morais evidenciados. Valor indenizatório arbitrado em R\$ 3.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Ação ora julgada procedente. Recurso da autora provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 152/154, cujo relatório é adotado,

julgou improcedente ação proposta por *Eloisa Valentim de Amorim Cramer Larsen* em face de *Deustsche Luftansa AG* em razão de extravio temporário de viagem internacional com base nas seguintes razões de decidir:

(...) Ademais, a despeito de dizer que reside fora do país, a autora nada comprovou. Pelo contrário, consta da qualificação seu endereço em cidade no estado fluminense. Consta, ainda, comprovante de endereço em seu nome, fls. 12. Portanto, a prova documental é de que a autora retornava ao seu domicílio, no Rio de Janeiro. Se ela, reitero, reside em Málaga ou outro lugar no exterior, tal prova não há. Não enxergo nos autos prova de retorno ao estrangeiro.

Ou seja, segundo o que foi demonstrado, a autora ficou sem suas malas por alguns dias, quando retornava ao país. Assim, resta analisar se tal fato causa dano moral indenizável.

Com vênia, a jurisprudência, a qual eu acompanho, entende que nestes casos, ausente prejuízo maior, ausente compra de itens, ausente danos maiores que não a ansiedade no retorno das malas, não há danos aos direitos da personalidade.

(...)

Desta forma, não há indenização por danos morais. Não tenho dúvida que a autora aborreceu-se, que houve mágoa e dissabor. Contudo, estes não são suficientes a gerar danos aos direitos da personalidade. Reitero, pela prova produzida, a autora

retornava ao seu país, ao seu domicílio, de forma que o atraso na devolução não é mais que mero dissabor ou inconveniente a que todos estão sujeitos.

Apela a parte autora com vistas à inversão do julgado (págs. 157/163). Insiste, ao contrário do entendimento adotado pela sentença, que mora em Málaga e sua viagem ao Rio de Janeiro com um bebê e o outro filho menor era apenas para passeio e visita da família.

Insiste nos prejuízos morais havidos no aeroporto do Rio de Janeiro, pois afirma que enfrentou longa viagem internacional com duas crianças e, mesmo cansada, viu-se obrigada a enfrentar as burocracias da companhia aérea na tentativa de reaver suas bagagens, além do que os filhos menores ficaram sem roupas e pertences por quatro dias.

O recurso foi processado e respondido (págs. 214/220).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Narra a apelante que adquiriu passagens de transporte aéreo de Málaga ao Rio de Janeiro com duas conexões: uma em Frankfurt e a outra em Munique, com partida de Málaga às 5h50 de 13/8/23 e chegada prevista no Rio de Janeiro às 19h05 do mesmo dia.

Explica que chegou no aeroporto com o filho de apenas três meses e com o outro filho menor de dez anos para a realização da viagem e por imposição da empresa aérea foi obrigada a despachar as bagagens de mão em que se encontravam roupas e demais itens necessários para os filhos.

Sustenta que ao aterrissarem no aeroporto internacional do Rio de Janeiro, descolocaram-se para as esteiras para reaverem as malas, porém, lá não estavam.

Argumenta que se viu obrigada a enfrentar as burocracias da empresa aérea no aeroporto após longa viagem com crianças e que as malas apenas foram devolvidas quatro dias após, o que lhe causou grande transtorno.

Nos moldes relatados, a ação foi julgada improcedente e, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela r. sentença, a meu ver outra deve ser a solução para o caso.

Inicialmente, tenho que os documentos de págs. 17/29 conferem verossimilhança às alegações da autora, notadamente porque restou demonstrado que a demandante viajava com um bebê e teve a bagagem de mão despachada por ordem da companhia aérea, a qual foi extraviada.

Nesse contexto, deve-se presumir que, de fato, o extravio das bagagens a privou de utilidades e comodidades destinadas aos filhos, o que não pode ser compreendido como mero aborrecimento.

Além disso, não se pode tratar com pouco relevo o cansaço decorrente de viagem aérea internacional com bebê de colo, agravado por culpa da companhia aérea que impõe tramites exaustivos para os clientes reclamarem o extravio das bagagens, geralmente acompanhados de longas filas e tudo sem mencionar a privação das bagagens por dias e o temor da possibilidade de não mais reavê-las.

Registre-se que a ré não apresentou um documento sequer para infirmar as alegações da autora com o que o extravio temporário da bagagem resultou no descumprimento contratual, respondendo a ré pelos danos causados à consumidora, ressalvados os casos de excludentes de responsabilidade, ônus de prova que a companhia aérea não se desincumbiu.

Assim deve prevalecer a alegação da apelante de que

recebeu a bagagem quatro dias depois da chegada ao destino, devendo a ré arcar com os prejuízos disso decorrentes, pois responde pelos riscos do negócio, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

No que tange ao valor da indenização, na ausência de um critério objetivo para fixação da quantia reparatória, deve-se atentar para a proporcionalidade e razoabilidade.

Sendo assim, observando os fatos narrados nos autos, e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, no art. 6º, inc. VI, do CDC e nos artigos 186 e 927 do CC, condeno a companhia aérea ré ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, acrescidos de correção monetária a contar da data do presente arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil e do art. 240 do Código de Processo Civil.

A quantia ora fixada revela-se adequada, razoável e compatível ao caso concreto, contempla satisfatoriamente o dano moral da autora, levando-se em consideração que o extravio da bagagem, além de ter agravado o cansaço da demandante, privou a autora de utilidades e comodidades destinadas aos filhos.

A corroborar o montante indenizatório, os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da apelante e o impacto gerado à companhia aérea para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nessas condições, o recurso da autora merece ser acolhido, a fim de julgar procedente a ação para condenar a ré a pagar a quantia de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, tudo conforme acima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especificado.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida¹, esta deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais, que arbitro em R\$ 1.500,00, considerando os critérios dos incisos de I a IV do §2º e as regras do §8º, ambos do art. 85 do CPC.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator

¹ Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.