



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076687-55.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A e SWISS INTERNACIONAL AIR LINES, é apelada JULIANE LOPES DE MELO SOARES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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 sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16973

Apelação Cível nº: 1076687-55.2024.8.26.0100

Apelantes: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A e Swiss Internacional Air Lines

Apelado: Juliane Lopes de Melo Soares

Comarca: São Paulo

Apelação. Transporte aéreo. Extravio temporário de bagagem em voo internacional. Responsabilidade objetiva da companhia aérea nos termos do CDC. Dever de entrega da bagagem no destino final como parte essencial do contrato de transporte. Restituição da bagagem em cinco dias que não afasta, por si só, o dever de indenizar. Comprovação de prejuízos relevantes, incluindo impacto no aproveitamento da viagem e gastos imprevistos em moeda estrangeira. Redução do quantum indenizatório para adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. Recursos parcialmente providos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença que, em ação ajuizada por Juliane Lopes de Melo Soares em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. e Swiss International Air Lines, julgou parcialmente procedente o pedido, condenando as rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em razão do extravio temporário de sua bagagem durante voo internacional.

Recorre a Azul alegando que não possui qualquer responsabilidade pelos fatos narrados, pois operou apenas o primeiro trecho da viagem (Recife - Guarulhos), sendo os demais trechos de responsabilidade da SwissAir. Sustenta, assim, que a demanda deve ser julgada improcedente em relação a si, cabendo exclusivamente à corré responder pelo extravio da bagagem. No mérito, argumenta que os danos morais não foram comprovados e, subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Recorre também a SwissAir sustentando que não há fundamento para a indenização por danos morais, pois a bagagem foi devolvida à autora em cinco dias, prazo inferior ao limite de 21 dias estabelecido tanto pela Convenção de Montreal, aplicável ao transporte aéreo internacional, quanto pela Resolução nº 400/2016 da ANAC para restituição de bagagem não entregue no momento do desembarque. De forma alternativa, pleiteia a redução do montante indenizatório.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A r. sentença será parcialmente reformada.

Inicialmente, conforme corretamente destacado pelo magistrado *a quo*, ambas as rés possuem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda. Tratando-se de uma viagem adquirida de forma integrada, com previsão de conexões, a responsabilidade pelo extravio da bagagem não se restringe ao trecho específico em que ocorreu o incidente. Assim, ambas as companhias aéreas, como integrantes da cadeia de consumo, devem responder solidariamente perante o consumidor.

Passo ao mérito.

É cediço que a contratação de serviço de transporte aéreo, nacional e internacional, é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), já que as partes envolvidas se amoldam aos conceitos de consumidor e fornecedor, conforme disposições dos arts. 2º e 3º.

E não há dúvida que o extravio de bagagem, ainda quando temporário, evidencia falha do serviço prestado pela ré e descumprimento do contrato de transporte, uma vez que a entrega da bagagem, de forma pontual e no destino final, compõe a essência da obrigação assumida pela transportadora.

Nesse contexto, aplica-se o art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados por defeitos na prestação de serviços, cabendo-lhe demonstrar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro:

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.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A presente demanda, conforme relatado, limita-se ao pedido de

indenização a título de danos morais.

Assim, cumpre esclarecer que não incidem os limites indenizatórios previstos na Convenção de Montreal, eis que, conforme entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE 636.331/RJ (Tema 210 de Repercussão Geral), a prevalência desta convenção sobre o Código de Defesa do Consumidor se restringe aos casos de danos materiais.

Por outro lado, tratando-se de voo com embarque no Brasil, aplica-se a disciplina da Resolução n.º 400 da ANAC, que, acerca do extravio de bagagem, dispõe:

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

Nota-se que, para voos internacionais, a resolução prevê o prazo de 21 (vinte e um) dias para a restituição da bagagem extraviada.

Sobre este ponto, no entanto, o fato de as bagagens terem sido restituídas cinco dias depois não exime, automaticamente, a companhia aérea do dever de indenizar os danos extrapatrimoniais sofridos pelos passageiros, inclusive sob pena de se negar vigência ao direito do consumidor vitimado pela prestação de um serviço evidentemente defeituoso.

Uma vez comprovada a existência de circunstâncias extraordinárias, capazes de justificar a pretensão indenizatória, admite-se a procedência do pedido indenizatório, por danos morais, mesmo quando restituídos os itens dentro do prazo estabelecido pela Agência Nacional de Aviação Civil.

Neste sentido, cito precedente desta Col. Câmara:

APELAÇÃO - Ação indenizatória - Transporte aéreo - Extravio de bagagens em voo nacional - Restituição da bagagem em cinco dias após o desembarque no destino - Sentença de improcedência - Recurso do autor - DANOS MORAIS - Abalo extrapatrimonial não configurado - Situação narrada nos autos revela que autor teve seus itens restituídos dentro do prazo estabelecido pela Resolução n. 400 da ANAC - Ausência de elementos que comprovem efetivo prejuízo do recorrente - Inteligência do artigo Art. 251-A da Lei 7.565/1986 - O mero extravio temporário da bagagem, sem a demonstração de outros prejuízos, não é capaz, por si só, de ensejar o dano moral - Precedentes desta Egrégia Corte - Sentença que deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do RITJSP - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002907-19.2023.8.26.0003; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Os elementos apresentados indicam que o extravio temporário da bagagem causou à autora prejuízos significativos, uma vez que a ausência de seus pertences comprometeu o pleno aproveitamento da viagem e gerou gastos imprevistos, em moeda estrangeira, para os quais nem sempre se está financeiramente preparado. Esses fatores evidenciam a ocorrência de abalos que justificam a indenização por danos morais.

Sobre o *quantum* indenizatório, é importante destacar que a jurisprudência consolidada estabelece que a fixação da indenização por danos morais não deve se dar de forma arbitrária, mas em valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

No presente caso, a estimativa apresentada na inicial não se mostra compatível com a gravidade dos fatos narrados, razão pela qual a sentença deve ser

reformada para fixar a condenação das rés ao pagamento de R\$ 3.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, valor que deverá ser atualizado monetariamente e acrescido de juros de mora a partir da data do arbitramento.

Tal quantia é adequada para reparar o prejuízo sofrido pela autora e, ao mesmo tempo, desestimular a repetição de condutas semelhantes por parte da ré.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento aos recursos.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR