



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000331520

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137945-03.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LARISSA DOS SANTOS GARCÊZ, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Acórdão com o 2º Desembargador.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE, vencedor, TANIA AHUALLI, vencida, JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 27 de novembro de 2024

JACOB VALENTE
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº : 36834

Ap. Cível nº : 1137945-03.2023.8.26.0100

Apelante : Larissa dos Santos Garcêz

Apelado : TAP - Transportes Aéreos Portugueses S/A

Comarca : São Paulo

Responsabilidade Civil – Postulação de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes do extravio de bagagem por 7 (sete) dias em viagem internacional – Dano moral evidente, na medida em que, apesar da recuperação da bagagem antes dos 21 dias previstos em Resolução da ANAC, o extravio se deu no voo de ida ao país de destino, e não no retorno ao domicílio da apelante – Hipótese de condenação da ré ao pagamento de indenização no importe de R\$ 5.000,00, com inversão dos ônus decorrentes da sucumbência – Apelo parcialmente provido.

1. Adotando o relatório elaborado pela douta desembargadora relatora, nota-se que se trata de apelação cível interposta por LARISSA DOS SANTOS GARCÊZ, em face de r. sentença de fls. 84/85, que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada pela ora apelante contra TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Relata a apelante (fls. 88/100) que, ao realizar viagem internacional com transporte aéreo fornecido pela apelada, sua bagagem ficou extraviada por 7 dias, ensejando dano moral indenizável. Destaca que não foi fornecida assistência material por parte da companhia fornecedora, e que o extravio ocorreu no voo de ida para destino no exterior do país. Alega que, ainda que o prazo do extravio tenha se dado dentro do período de 21 dias previsto em resolução da ANAC, foi o suficiente para importar em abalo moral, dado que a recorrente sofreu estresse e frustração ao longo da viagem por não estar com os seus pertences pessoais. Aponta comprovação do alegado em documento de fls. 27/29. Defende que a fornecedora deve responder objetivamente pela falha na prestação do serviço. Por fim, pede pela reforma integral da r. sentença apelada, com condenação da apelada em indenização moral no valor de R\$10.000,00, invertendo-se a sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 108/119, onde a apelada destaca a ausência de apresentação de Registro de Irregularidade de Bagagem nos autos, e defende que não restou comprovado o extravio temporário da bagagem, tampouco a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Foi apresentada oposição ao julgamento virtual pela apelante, a fls. 123.

É o relatório do necessário.

2. Depois de detido exame dos autos, forçoso reconhecer que houve, de fato, dano moral indenizável pelo extravio, ainda que temporário, da bagagem da autora.

Acolhendo a argumentação da requerida, a douta desembargadora relatora entendeu pela ausência de provas de que teria, de fato, havido o aludido extravio.

Em sua resposta, a ré se bate na falta de um “RIB” (Relatório de Irregularidade de Bagagem), desprezando os demais indícios do extravio.

Transcreveu o artigo 32 da Resolução 400, da ANAC, segundo o qual “**Constatado o extravio da bagagem, o passageiro DEVERÁ, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador**” (destaque no original – fls. 45 - § 1º).

Só que o referido dispositivo fala apenas em 'realizar o protesto', o que pode ser feito por qualquer meio lícito, e não apenas pelo aludido 'RIB'.

A autora demonstrou à saciedade cobrança por informações a respeito do extravio. Transcreveu em sua réplica os documentos juntados com a inicial, evidenciando efetivo “protesto”.

Não se perca de vista que o extravio ocorreu em país estrangeiro, onde, evidentemente, a comunicação é limitada. Não obstante isso, mostrou ter feito relatório do ocorrido perante a transportadora, como se vê no documento de fls. 27/29, mais precisamente na “Descrição Sumária”:

“Bom dia, minha bagagem foi perdida e não consigo contatar a TAP desde o aeroporto de LHR. Trecho: BSB/LIS/LHR. A chegada em Londres foi no dia 14/07, às 11h. A bagagem estava identificada com os seguintes dados: Larissa Garcez / +55(61)99219-2200 / larissag07@gmail.com Mala tamanho médio, marrom e rígida. Aguardo retorno” (destaquei - fls. 28).

A autora ficou por 7 (sete) dias privada de suas roupas e pertences pessoais. Relatou ter comprado diversos itens de uso pessoal para passar por esse período, mas se limitou a buscar indenização por danos morais em virtude do inquestionável constrangimento que suportou.

Ademais, a sentença também diz que não há o que indenizar porque a recuperação teria ocorrido após 7 (sete) dias, prazo inferior, portanto, aos 21 dias previstos como limite pela Resolução nº 400, da ANAC.

Porém, estamos diante de relação de consumo, o que impõe a inversão do ônus da prova; competia à ré demonstrar que a bagagem da autora não se extraviou, do que não se desincumbiu. E que não houve dano moral, do que também não cuidou.

Em situações similares, esta Corte tem reconhecido a ocorrência de dano moral

indenizável no caso de extravio, ainda que temporário, de bagagem, como se percebe nos seguintes precedentes:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL - Extravio temporário de bagagem em voo internacional que impediu que a autora, influencer digital, cumprisse os contratos de trabalho com os quais havia se comprometido – Ação julgada procedente, reconhecendo-lhe o direito ao dano material de R\$ 3.347,99 (despesas com despachante e passagens aéreas para buscar a mala); ao ressarcimento dos prejuízos financeiros atinentes aos contratos profissionais não cumpridos, no importe de R\$ 23.200,00 e a dano moral no importe de R\$ 10.000,00 – Insurgência pela ré – Acolhimento parcial – Responsabilidade no evento que é manifesta, assim como a restituição da bagagem depois de cinco dias, ocasionando inúmeros prejuízos á autora, inclusive profissionais – Responsabilidade que é objetiva - Dano material atinente ao pagamento da despachante e aquisição de passagem pela autora para recuperação efetiva da mala extraviada que está robustamente comprovado nos autos e que fica conservado – Restituição dos prejuízos profissionais que deve ficar adstrita aos contratos assinados ou de onde se possa inferir efetiva manifestação de vontade entre os contratantes – Indenização, portanto, reduzida para R\$ 17.200,00 – Fotos das redes sociais da autora coligidas ao recurso pela ré que não comprovam o cumprimento do contrato, como defende, posto que se referem a postagens dos dias 28/07 e 29/07 quando o contrato previa postagens desde o dia 22/07/2023 até 31/07/2023 – Situação que apenas alicerça a tese da autora de que a privação da sua mala a impediu de cumprir o contrato nos dias anteriores - **Dano moral também configurado e que decorre do próprio fato e das peculiaridades da causa – Situação vivenciada pela autora que ultrapassa e muito o mero dissabor - Valor arbitrado, contudo, que merece ser reduzido para R\$ 5.000,00, porquanto já receberá de volta tudo que despendeu ou que deixou de ganhar em decorrência do extravio** – Valor adequado à recomposição do dano, que pune a ré e não ocasiona enriquecimento indevido – Sentença parcialmente reformada, para reduzir o valor da indenização pelo lucro cessante e a indenização pelo dano moral – Ônus da sucumbência que continua a cargo da ré - Recurso parcialmente provido, nos termos do presente acórdão” (destaquei – **Ap. Cível nº 1009356-24.2023.8.26.0704, 12ª Câmara de Direito Privado, de minha relatoria, julg. em 21/10/2024**).*

“APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PROCEDENTE – COMPANHIA AÉREA CONDENADA NO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 5.000,00 – EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGENS – INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL RELATIVA A PRODUTOS ADQUIRIDOS PELA APELANTE – INEXISTÊNCIA DE DANO MATERIAL – independentemente da aferição a respeito do prazo pelo qual perdurou o extravio das bagagens, certo é que não houve danos materiais –

apelante que buscou o ressarcimento do montante despendido para a aquisição de roupas e acessórios, bem como de produtos de higiene pessoal, por conta do extravio de bagagem – compra das mercadorias que não se caracteriza como dano material, salvo em hipóteses que se demonstra a pouca utilidade da aquisição – apelante que comprou os referidos produtos e ficou com eles – bens adquiridos que não foram descartados, nem entregues à apelada, depois da recuperação da bagagem extraviada – dano material que se patentearia se a bagagem extraviada não tivesse sido encontrada, se ficasse comprovado que o valor pago pelos produtos tinha sido mais alto do que de ordinário a apelante despenderia para adquirir as mesmas mercadorias, sem serem premidos pela necessidade momentânea, ou ainda se os produtos adquiridos eram descartáveis – demonstração não realizada – montante gasto que por si só é insuficiente para fazer ver que as mercadorias tenham sido adquiridas por valor acima do normalmente praticado ou que eram descartáveis – **indenização por dano moral fixado em R\$5.000,00, quantia que não comporta majoração** – sentença mantida, nos termos do artigo 252 do RITJSP - recurso desprovido” (destaquei – **Ap. Cível nº 1000294-26.2023.8.26.0003, 12ª Câmara de Direito Privado, rel. o des. Castro Figliolia, julg. em 30/09/2024).**

*“Direito do consumidor. Dano moral. Voo internacional. Extravio temporário de bagagem. Indenização. I. Caso em exame 1. Recurso interposto pelo autor contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos morais decorrentes de extravio temporário de bagagem em voo internacional. O extravio, incontroverso, resultou em atraso de dois dias na devolução da bagagem ao autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o extravio temporário da bagagem em voo internacional configura dano moral, com consequente obrigação de indenizar. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável à falha na prestação de serviço no transporte aéreo. 4. O extravio temporário da bagagem e o consequente atraso de dois dias na devolução configuram transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento, caracterizando o dever de indenizar. 5. O Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ (Tema 210), com repercussão geral, não aplicou as limitações impostas por convenções internacionais à reparação por dano moral em casos semelhantes. 6. **O valor da indenização foi fixado em R\$ 10.000,00, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir da publicação do acórdão, conforme Súmula 362 do STJ, e juros moratórios a partir da citação.** IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido, com reforma da sentença para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais. Disciplina da sucumbência revista. 8. Determinação ao autor de complementação do preparo recursal. Tese de julgamento: **"O extravio de bagagem em voo internacional, ainda***

que temporário, caracteriza dano moral, passível de indenização.
*Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14. Precedentes citados: TJSP; Apelação Cível 1099425-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024” (destaquei – **Ap. Cível nº 1144644-10.2023.8.26.0100, 15ª Câmara de Direito Privado, rel. o des. Achile Alesina, julg. em 19/09/2024).***

*“REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transporte aéreo internacional. Munique-Berlim. Extravio temporário de bagagem. Mala recuperada e devolvida aos autores uma semana após o desembarque. Danos morais. Ocorrência. Violação aos deveres de informação, auxílio, guarda e segurança. Tratamento negligente prestado aos autores, que perderam tempo de suas férias nas tentativas de recuperação da bagagem na Europa, que só lhes foi devolvida após o retorno ao Brasil. Ausência de auxílio material durante o período de privação. Acordo extrajudicial firmado entre as partes após a restituição da bagagem que só cobriu os danos materiais dos autores. **Quantum reparatório mantido em R\$ 7.500,00. Razoabilidade e proporcionalidade.** Sentença mantida. Recurso não provido” (destaquei – **Ap. Cível nº 1001858-11.2020.8.26.0564, 12ª Câmara de Direito Privado, rel. o des. Tasso Duarte de Melo, julg. em 29/07/2024).***

Bem por isso, há dano moral a ser coberto, sendo o caso de condenação da ré ao pagamento de indenização que a ser fixada, não no valor pleiteado (R\$ 10.000,00), mas em R\$ 5.000,00, por similaridade aos precedentes citados.

Em consequência, ficam invertidos os ônus da sucumbência, respondendo, a requerida, pelo pagamento das custas e despesas processuais, bem como por honorários ao advogado da autora em valor equivalente a 20% sobre o valor da condenação, devidamente corrigido.

Dá-se, pois, parcial provimento ao apelo.

JACOB VALENTE

Relator Designado