



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000353514

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1079517-91.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados BRUNO VIEIRA DE CASTRO, EDUARDO FARIA VIEIRA DE CASTRO, GABRIEL FARIA VIEIRA DE CASTRO e MONICA BAPTISACO FARIA VIEIRA DE CASTRO, é apelado/apelante SOCETE AIR FRANCE.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Recurso da ré parcialmente provido, negado provimento ao recurso dos autores. V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1079517-91.2024.8.26.0100

Aptes/Apdos: Bruno Vieira de Castro, Eduardo Faria Vieira de Castro, Gabriel Faria Vieira de Castro e Monica Baptisaco Faria Vieira de Castro
Apelado/Apelante: Societe Air France
Comarca: São Paulo
Voto nº 10126

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte aéreo internacional - Atraso de voo e extravio temporário de bagagem - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Alegação de necessidade de manutenção da aeronave – Ausência de demonstração de regularidade dos serviços prestados – Fortuito interno - Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Falha na prestação do serviço - Atraso final de seis horas – Mala entregue ao consumidor com atraso - Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Redução para R\$ 5.000,00 para cada autor - Valor fixado em consonância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e de acordo com o patamar adotado por Câmaras deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes – Danos materiais - Ausência de pormenorização dos gastos essenciais decorrentes do extravio temporário – Parte autora que não se desincumbiu do seu ônus probatório, deixando de juntar aos autos as notas fiscais dos produtos adquiridos – Ausência, ademais, de decréscimo do patrimônio dos autores, diante da devolução das bagagens – Recurso da ré parcialmente provido, negado provimento ao recurso dos autores.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por BRUNO VIEIRA DE CASTRO E OUTROS contra SOCIEETE AIR FRANCE, por meio da qual alegam os autores que adquiriram passagens aéreas da ré, no trecho Rio de Janeiro – Paris – Barcelona. Alega que devido a falhas operacionais houve atraso de seis horas na chegada ao destino, além do extravio temporário de cinco bagagens. Alegam que perderam seu primeiro dia de viagem realizando a compra de itens pessoais. Pedem a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em contestação, a ré sustenta que não houve falha na prestação do seu serviço, já que o atraso do voo decorreu de manutenção não programada da aeronave e as bagagens foram devolvidas um dia após a chegada. Argumenta ainda com a inexistência de dano moral ou material.

Por meio da r. sentença de fls. 116/119, o Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, com condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a cada autor a título de indenização por danos morais, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Os autores interpuseram apelação às fls. 122/128. Pedem a reforma parcial da sentença para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, uma vez que foi necessária a aquisição de itens pessoais em decorrência do extravio temporário da bagagem.

A parte ré também interpôs apelação, às fls. 131/138, sustentando a inexistência de ato ilícito, já que o atraso decorreu de manutenção não programada da aeronave, o que excluiria a responsabilidade da companhia aérea. Argumenta ainda com a inexistência de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado a título de danos morais.

Os recursos são tempestivos e bem preparados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões às fls. 149/153.

Parece da D. Procuradoria de Justiça às fls.
174/181.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de demanda na qual buscam os autores recebimento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos em razão de atraso do voo e extravio temporário de bagagens.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para cada autor. Apela ambas as partes.

A relação existente entre autores e ré é de consumo, aplicando-se à espécie, portanto, as regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, desnecessária a comprovação de culpa da parte ré, restando demonstrar apenas a falha na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles (art. 14, do CDC). Caberia à requerida a prova de que se teria cercado de providências tendentes a impedir os transtornos decorrentes do atraso relatado.

A ré não nega o atraso em razão da necessidade de manutenção da aeronave, bem como o extravio temporário das bagagens, o

que restou incontroverso. Os autores chegaram ao destino com seis horas de atraso e a ré confirmou em sua contestação que realmente entregou as bagagens dos autores somente um dia após a chegada ao destino.

É do próprio risco da atividade de transporte aéreo a ocorrência de determinados percalços, que se caracterizam como fortuito interno. As companhias aéreas devem estar preparadas para prestação da assistência necessária e apropriada quando fatos previsíveis e típicos da atividade de transporte aéreo acontecem, como alteração da malha aérea e problemas técnicos. No caso dos autos, a ré não juntou qualquer prova da regularidade dos serviços prestados e da busca pela minimização dos transtornos causados.

O conjunto probatório constante dos autos demonstra a ocorrência da falha na prestação de serviço da ré, que deve responder pelos danos suportados pelos autores, uma vez estabelecida a responsabilidade objetiva da transportadora.

O extravio das bagagens caracteriza descumprimento das obrigações contratuais da ré e demonstra falha na prestação do serviço, já que o passageiro deve ser conduzido são e salvo, com seus pertences, ao local de destino, conforme a chamada cláusula de incolumidade.

O extravio da bagagem causa constrangimento ao passageiro, que se vê desprovido de seus objetos pessoais, ainda que por um espaço reduzido de tempo. Da mesma forma, o atraso final de seis horas, sem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comunicação prévia e prestação da assistência devida, também extrapola o mero aborrecimento.

O ocorrido ultrapassa o dissabor cotidiano e deve ser reparado pela ré de forma adequada. Ressalta-se que a indenização tem como objetivo também evitar que a falha se repita e prejudique outros consumidores.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

No caso dos autos, ainda que o extravio tenha ocorrido, a bagagem foi entregue em um período razoável e a parte autora não comprovou que perdeu qualquer compromisso inadiável em decorrência do atraso do voo. Nesse sentido, reduzo a indenização para R\$ 5.000,00 para cada autor, valor adequado para reparar o dano sofrido, considerando a extensão do dano e os transtornos consectários, mas sem causar enriquecimento sem causa dos autores.

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao

presente, que foram julgados por câmara(s) deste Tribunal, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Veja-se:

APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO
NACIONAL – EXTRAVIO
TEMPORÁRIO DE BAGAGEM - DANO
MORAL – INDENIZAÇÃO - Pretensão do
autor de reformar a respeitável sentença que
julgou improcedente pedido de indenização
por dano moral – Cabimento parcial –
Hipótese em que ficou configurada falha na
prestação do serviço – Extravio de bagagem
do autor - Responsabilidade objetiva da
empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual
não se desincumbiu do ônus que lhe cabia
de provar a regularidade na prestação dos
serviços oferecidos – **Dano moral
configurado – Indenização devida, mas
não no valor pretendido, ora fixada em
R\$5.000,00 (cinco mil reais); valor que se
mostra adequado para compensar o
sofrimento e o exacerbado grau de
transtorno experimentado pelo autor** –



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1005595-85.2022.8.26.0003; Relator
(a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da
Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de
Direito Privado; Foro Regional III -
Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro:
04/09/2023) (sem grifos no original).

APELAÇÃO. Reparação de danos.
Transporte aéreo internacional de
passageiros. Atraso no voo e extravio de
bagagem. Fatos incontroversos. Danos
morais. Ocorrência. Violação aos deveres.
Precedentes do Superior Tribunal de
Justiça e desta Colenda Câmara de Direito
Privado. Sentença mantida nesse ponto.
Quantum reparatório reduzido para R\$
5.000,00. **Razoabilidade** **e**
proporcionalidade. Sentença reformada
nesse ponto. RECURSO PROVIDO EM
PARTE.

(TJSP; Apelação Cível
1011537-35.2021.8.26.0003; Relator



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador:
23ª Câmara de Direito Privado; Foro
Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 23/02/2023; Data de
Registro: 23/02/2023) (sem grifos no
original).

***RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO
MATERIAL e MORAL - Transporte aéreo**
– Atraso de voo nacional inicial por
suposta necessidade de readequação da
malha aérea, gerando perda de conexões
para voos internacionais e realocação
apenas para o dia seguinte, com impacto na
chegada ao destino final de 18 horas e
despesas não programadas com aquisição
de itens pessoais em decorrência do
extravio temporário da bagagem - Ação
julgada improcedente, ao argumento de que
a ré comprovou a prestação de assistência
material e que a bagagem foi restituída um
dia depois do desembarque no destino
final, em atenção à resolução nº 400/2016
da ANAC - Insurgência pelas autoras –
Acolhimento - Falha na prestação de

serviço configurada – Motivo arguido (readequação da malha aérea) que constitui fortuito interno e não rompe o nexo de causalidade – Prestação de assistência material que era o mínimo que se podia esperar diante da situação imposta às autoras, mas que não inibe a caracterização do dano moral - Contrato de transporte aéreo que configura obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do transportador objetiva, bastando para a caracterização do dever de indenizar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre este e o serviço defeituosamente prestado (art. 12/CDC), o que restou cabalmente demonstrado no caso – **Indenização devida – Valor de R\$ 5.000,00 para cada autora que se mostra adequado à recomposição do dano, pune a ré, não ocasiona enriquecimento indevido, não viola os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de se coadunar aos valores praticados por este Tribunal para casos semelhantes – Precedentes** – Dano material também demonstrado e que cabe ser recomposto,

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

porquanto a aquisição de novos itens de uso pessoal e peças de vestuário só foi necessária em decorrência do extravio temporário da bagagem, deixando as autoras com a roupa do corpo e cuja restituição a tempo era incerta - Sentença reformada, para julgar procedente a pretensão, invertido o ônus da sucumbência, com honorários de 10% sobre o valor da condenação – Recurso provido, nos termos do presente acórdão.*

(TJSP; Apelação Cível
1002514-60.2024.8.26.0003; Relator
(a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional
III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 26/12/2024; Data de Registro:
26/12/2024) (sem grifos no original).

Por fim, quanto aos danos materiais, conforme corretamente estabelecido pelo Juízo *a quo* e pela D. Procuradoria de Justiça, o pedido indenizatório não merece procedência.

Em que pese os autores terem comprovado gastos por meio de cartão de crédito no valor total indicado na exordial (fls. 38/46), não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apresentaram nos autos as notas fiscais correspondentes aos produtos adquiridos, o que impede a verificação de que se tratava de itens pessoais essenciais para o período de um dia no qual ficaram sem suas bagagens.

Caberia à parte autora pormenorizar os itens comprados, estabelecendo sua necessidade, ônus não desincumbido, motivo pelo qual deve ser mantida a improcedência desse pedido.

Ressalta-se também que não houve decréscimo do patrimônio dos autores, uma vez que as bagagens foram devolvidas e os bens adquiridos foram incorporados ao seu patrimônio.

Nesse sentido já decidiu este e. Tribunal de Justiça em caso semelhante aplicável *mutatis mutandis* ao caso dos autos:

Ação de indenização por danos materiais e morais. Improcedência. Apelo da autora. Transporte aéreo internacional. Extravio temporário de apenas uma das duas bagagens despachadas pela autora. **Danos materiais. Aquisição de novos itens de vestuário. Inexistência de provas de que a aquisição se destinava a suprir primeiras necessidades da autora. Incorporação dos bens ao patrimônio da**

demandante. Danos morais. Hipótese de mero aborrecimento. Falha na prestação do serviço aéreo não configurada. Responsabilidade objetiva inexistente da companhia aérea no caso concreto. Improcedência mantida. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1017025-97.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024) (sem grifos no original).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO DOS AUTORES E DÁ PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ** para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 para cada autor, mantida, no mais, a r. Sentença.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator