



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353872

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011346-82.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LENICE LOPES MACEDO CARVALHO e RICKELME HENRIQUE LOPES CARVALHO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1011346-82.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Jabaquara (4ª Vara Cível)

Apelante: Lenice Lopes Macedo Carvalho e outro

Apelado: TAM Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Juiz(a): Samira de Castro Lorena

Voto nº 3.988

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM - Sentença de parcial procedência, apenas quanto aos danos materiais - Recurso dos autores, insistindo na indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00 para cada um dos requerentes, totalizando R\$20.000,00 - Extravio definitivo de uma das bagagens dos coautores, com pertences do filho menor impúbere.

DANO MORAL - Hipótese que supera o mero aborrecimento, trazendo inegável frustração, desassossego, sentimento de impotência e preocupação, a afetar a esfera psíquica da parte autora - Dano moral configurado - *Quantum* indenizatório - Requerentes que não narram, muito menos comprovam, outras circunstâncias para além da busca, pela coautora genitora, de respostas, junto à requerida, por meio de mensagens em aplicativo de celular e *e-mail* - Extravio ocorrido dentro do território nacional, no último trecho do voo de retorno dos autores à sua residência - Indenização em R\$ 1.500,00 para cada autor, totalizando R\$ 3.000,00 - Montante razoável, proporcional às circunstâncias da causa e compatível com o entendimento desta C. Câmara e deste Tribunal - Sentença reformada em parte.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 213/219, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória de danos materiais e morais, condenando a parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$ 4.630,00, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar do ajuizamento da ação e os juros de mora devidos desde a citação, que serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) deduzido o Índice Nacional de Preços

ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme art. 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. Pela sucumbência recíproca, condenou as partes às custas e despesas processuais a que deram causa, bem como em honorários advocatícios ao patrono da parte oposta, arbitrados em R\$750,00 para cada parte, nos termos do art. 85, §8º, do CPC.

Recorrem os requerentes (fls. 226/244), insistindo na indenização pelos danos morais, que entendem caracterizados inclusive pelo desvio produtivo do consumidor, já que houve extravio definitivo da bagagem, que configuraria evidente abalo moral que ultrapassa o mero dissabor. Dizem que preencheram os documentos solicitados pela ré para formalizar o extravio da bagagem (Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB), contudo, nunca receberam resposta, havendo manifesta desídia da requerida. Subsidiariamente, requerem a condenação da ré ao pagamento integral das custas sucumbenciais, porque deu causa ao ajuizamento da demanda.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 245/246 e 276/278) e respondido com preliminar de ausência de impugnação específica (fls. 257/270).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. Rejeito, desde logo, a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo apelado, pois as razões recursais impugnam específica e adequadamente os capítulos da sentença que pretendem reformar.

Isso pontuado, o recurso merece parcial provimento.

Narram os autores, mãe e filho menor impúbere, em sua petição inicial, que, visando retornar definitivamente para o Brasil, adquiriram passagens aéreas saindo de Boston, nos Estados Unidos da América, e destino final a Belo Horizonte – MG, com escala em Guarulhos – SP.

Afirmam que, ao chegar no destino final, perceberam que uma das bagagens foi extraviada e, embora tenham preenchido os documentos solicitados pela

ré para formalizar o extravio da bagagem (Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB), nunca receberam resposta, havendo manifesta desídia da requerida.

Entendem que o caso ultrapassa, em muito, o mero dissabor, estando caracterizados os danos morais, pela privação definitiva dos itens que se encontravam na mala, pertencentes ao coautor menor de idade, bem como pela ausência de informações claras e conduta negligente da ré.

Assim, buscam indenização pelos danos materiais, no importe de R\$ 4.910,00, bem como reparação pelos danos morais, em estimados R\$ 10.000,00 para cada autor.

A r. sentença afastou a ocorrência de danos morais, inclusive com os seguintes argumentos:

Feitas tais considerações, restou incontroverso, bem como demonstrado nos autos (vide fls. 41, 43/56 e 62/65), o extravio definitivo da bagagem do coautor menor Rickelme, no segundo voo da viagem (doméstico), entre Guarulhos e Belo Horizonte, operado pela ré em 28/29 de março de 2024.

Destarte, evidente que a ré não cumpriu a contento sua obrigação contratual, haja vista que, muito embora tenha se comprometido a transportar não apenas os autores, mas suas bagagens pessoais até o local de destino, uma das malas despachadas restou definitivamente extraviada.[...]

No que tange aos bens que estariam na mala extraviada (itens de vestuários e pessoais do coautor menor) e ao valor pretendido de R\$ 4.630,00 (fls. 57/58), diante da razoabilidade e pertinência com a finalidade da viagem, acolho-os.

Já quanto aos comprovantes de pagamento de fls. 59/61, não consta dos autos, tampouco nos documentos a que se referem, razão pela qual não se vislumbra nexos causal com o extravio da bagagem, de modo que é indevida a condenação da ré ao reembolso dos valores de R\$ 100,00, R\$ 150,00 e R\$ 30,00.

Assim, cabe a ré indenizar os danos materiais sofridos pelos autores, no montante de R\$ 4.630,00, que é inferior ao limite

previsto na Convenção de Montreal (artigo 22, alínea 2).

Por fim, em que pese a atitude da ré ter frustrado as legítimas expectativas dos autores de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente e tal como contratado, a indenização por danos morais somente tem lugar quando estes danos efetivamente se verificam no caso concreto, inexistindo previsão legal de indenização pela simples ilicitude do fato, se não houver dano.

É o que ocorre no caso em questão. O extravio da bagagem na chegada ao destino, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida dos consumidores, não passa de mero transtorno e aborrecimento.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu que: “*Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. **O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais**” (grifo nosso).*

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

No caso, está comprovado o extravio definitivo da bagagem pertencente ao coautor menor impúbere e as tentativas de sua genitora, também coautora, em obter mínima resposta acerca de seus pertences (fls. 43/56 e 62/65).

Ainda que o extravio tenha ocorrido no voo de retorno à sua residência, a definitiva privação dos pertences também ocasiona inequívoco abalo à esfera psíquica dos coautores, mãe e filho ainda menor impúbere.

Assim, o extravio definitivo da bagagem supera o mero aborrecimento, trazendo inegável frustração, desassossego, sentimento de impotência e preocupação, a afetar a esfera psíquica dos requerentes.

Estabelecida a ocorrência dos danos morais, resta, apenas, a fixação do valor da indenização.

Não há, a respeito, critério definido em lei, pelo que o valor da indenização deve ser arbitrado pelo Juízo, e neste aspecto de reparação dos danos extrapatrimoniais, como já decidido, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não se aplicando eventual limitação prevista nas normas internacionais.

Entretanto, o valor pleiteado pelos requerentes, de R\$10.000,00 para cada um, não se mostra o mais adequado à hipótese.

O valor da indenização deve atender a dupla finalidade de compensação da dor moral sofrida e de prevenção, para que o ato abusivo não se repita.

Observando-se essas finalidades, deve-se ter por critérios norteadores da fixação do *quantum*, principalmente, o valor envolvido, as repercussões pessoais e sociais do fato e o dolo ou o grau de culpa da parte requerida.

A indenização, assim fixada deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extremada, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do patrimônio do ofendido.

Nesse contexto, necessário pontuar que o evento danoso ocorreu no trecho de volta dos autores à sua residência, de modo que, embora privados de parte de seus pertences, isso ocorreu quando já estavam de volta ao local em que

estabeleceram residência definitiva, o que certamente ameniza os transtornos.

Não há situação de desamparo pela total ausência dos bens, até porque o extravio se restringiu a itens de vestuário, um carregador de celular e um drone (fls. 57/58).

Nem mesmo o alegado desvio produtivo da coautora foi efetivamente comprovado, porque nos autos há apenas o formulário preenchido por ela, curtas conversas pelo aplicativo de mensagens WhatsApp e o e-mail onde os requerentes exigem indenização, após cientificados da perda definitiva da bagagem.

Em suma, não há notícia, muito menos prova, de outros transtornos para além do usual com o tipo de falha na prestação de serviço.

Sopesados todos os elementos acima, fixa-se indenização por danos morais no importe de R\$ 1.500,00 para cada autor, quantia razoável e proporcional ao dano sofrido e que não destoaria do que vem sendo fixado por este E. Tribunal, em casos análogos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Pretensão de ressarcimento de danos causados em razão do extravio definitivo de bagagem. Dano moral configurado. A privação de objetos básicos de vestuário e higiene não pode ser caracterizado como mero aborrecimento. Indenização mantida em R\$ 3.000,00, que atende os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando a ausência de descrição da quantidade e qualidade dos itens extraviados, bem como que o extravio ocorreu na viagem de retorno do autor. Honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação, que resulta em valor irrisório. Honorários arbitrados por equidade em R\$ 1.500,00, quantia que remunera condignamente o trabalho realizado. Sentença parcialmente reformada. Recurso de apelação do autor parcialmente provido, apenas para majorar o valor dos honorários sucumbenciais para R\$ 1.500,00.

(TJSP; Apelação Cível 1005207-51.2023.8.26.0003; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL –

SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL – VOO NACIONAL – EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM NO TRECHO DE RETORNO DA VIAGEM – DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA EM R\$ 3.000,00 EM PRIMEIRO GRAU – NÃO CABIMENTO DA MAJORAÇÃO DESTE VALOR – QUANTIA EM CONSONÂNCIA COM O ENTENDIMENTO DESTA C. CÂMARA EM CASOS ANÁLOGOS – SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1013061-84.2023.8.26.0007; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Com esses fundamentos, resolve-se reformar a r. sentença, para julgar integralmente procedente a demanda, condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, ora fixados em R\$ 1.500,00 para cada autor, totalizando o montante de R\$ 3.000,00, atualizados pelo IPCA desde esta data (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora desde a citação (CC, art. 405), observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: 1) até 27/08/2024: os juros moratórios incidirão a 1% ao mês; 2) a partir de 28/08/2024: os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

A sucumbência é integral da ré, que, portanto, responde pela integralidade das custas e despesas processuais, bem como pelos honorários advocatícios devidos por ela aos patronos da parte autora, ora fixados em 20% do valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

3. Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator