



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020884-51.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante FELIPE FAZZINI SILVA SANT ANNA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8993

APELAÇÃO Nº 1020884-51.2023.8.26.0576

APELANTE: FELIPE FAZZINI SILVA SANT'ANNA

APELADA: AIR EUROPA LINEAS AEREAS S. A.

APELAÇÃO. Ação Reparatória por Danos Materiais e Danos Morais decorrentes de Extravio de Bagagem. Voo Internacional. Atraso do voo originalmente contratado. Extravio de bagagem. Bagagem danificada. Requeru a condenação da companhia aérea em danos materiais e morais. Sentença de improcedência.

Danos Materiais. Pretensão do autor de que seja condenada a apelada ao ressarcimento dos danos causados pela bagagem danificada e pelos itens pessoais subtraídos. Não cabimento. Não houve comprovação de que objetos tenham sido subtraídos da mala. O autor não descreveu os bens ou apresentou reclamação formal sobre os itens perante a companhia aérea, além de não ter registrado boletim de ocorrência.

Danos Morais. Pretensão do autor de que seja condenada a apelada em danos morais. Não cabimento. É incontroverso o cancelamento do voo. Entretanto, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 104/107, pela qual foram julgados **improcedentes** os pedidos deduzidos em Ação Reparatória por Danos Materiais e Danos Morais decorrentes de Extravio de Bagagem proposta por Felipe Fazzini Silva Sant'anna contra 'Air Europa Lineas Aereas S/A'.

Sustenta o apelante Felipe Fazzini Silva Sant'anna (fls. 112/121), em síntese, que: a) deve ser reconhecida a falha na prestação dos serviços da companhia aérea, com o consequente arbitramento de indenização por danos morais, em

R\$15.000,00 (quinze mil reais), pois o transtorno ultrapassa o mero aborrecimento; b) deve ser condenada, ainda, em danos materiais, no total de R\$6.820,49 (seis mil, oitocentos e vinte reais e quarenta e nove centavos); c) por fim, deve ser condenada a apelada ao pagamento de custas e honorários, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Foram apresentadas Contrarrazões (fls. 125/140).

Em juízo de admissibilidade, não houve recolhimento do preparo recursal por ser o apelante beneficiário da Justiça Gratuita (fl. 141).

Recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

O recurso deve ser conhecido, mas **não merece provimento.**

O autor propôs Ação de Indenização por Danos Materiais c/c Danos Morais, requerendo a condenação da apelada por danos morais, em R\$15.000,00 (quinze mil reais), bem como em danos materiais, no valor de R\$6.820,49 (seis mil, oitocentos e vinte reais e quarenta e nove centavos). Aduziu, em síntese, que adquiriu passagens aéreas para realizar uma viagem a trabalho. Ressaltou que o voo sairia de Guarulhos, com destino a Madrid. Posteriormente, sairia de Madrid e teria como destino Milão. Entretanto, mencionou que o voo que sairia de Guarulhos atrasou cerca de 3 (três) horas. Relatou que o voo de Guarulhos-Madrid estava marcado para às 15h05, mas o embarque só foi realizado às 18h. Posteriormente, o voo de Madrid-Milão atrasou por cerca de 8h, considerando que desembarcou do voo Guarulhos-Madrid às 8h e somente embarcou no voo de Madrid-Milão às 16h10. Além disso, ficou privado de suas roupas e objetos por 3 (três) dias, pois sua bagagem foi extraviada. Quando localizada a bagagem, mencionou que estava danificada, tendo sido rompido o lacre de segurança, que era protegido por senha pessoal, inclusive. Portanto, diante dos transtornos causados, pleiteou a reparação pelos danos sofridos.

Citada, a ré apresentou Contestação (fls. 44/60), pugnando, em suma, pela improcedência da pretensão inicial.

Sobreveio réplica às fls. 93/102.

A r. sentença, por seu turno, julgou **improcedentes** os pedidos. No caso, não foram comprovados os danos alegados. O autor não comprovou que o atraso e a privação de seus pertences tenham ocasionado consequências drásticas. Não informou, além disso, se viajou com bagagem de mão, como geralmente orientado aos passageiros, justamente para que não se vejam totalmente desamparados em caso de extravio de bagagem. Por outro lado, a companhia aérea comprovou a necessidade de reparos na aeronave. Além disso, não houve comprovação de que objetos tenham sido furtados da mala. O autor não descreveu os bens, não apresentou notas fiscais e tampouco apresentou reclamação formal sobre os itens perante a companhia aérea, além de não ter registrado boletim de ocorrência. Diante da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos **não comportam acolhimento**.

O voo contratado saíria de Guarulhos, com destino a Madrid. Posteriormente, saíria de Madrid e teria como destino Milão. Entretanto, mencionou que o voo que saíria de Guarulhos atrasou cerca de 3 (três) horas. Relatou que o voo de Guarulhos-Madrid estava marcado para às 15h05, mas o embarque só foi realizado às 18h. Posteriormente, o voo de Madrid-Milão atrasou por cerca de 8h, considerando que desembarcou do voo Guarulhos-Madrid às 8h e somente embarcou no voo de Madrid-Milão às 16h10.

Além disso, também teve problemas com a bagagem, tendo sido privado de seus itens pessoais por cerca de 3 (três) dias. Alegou que a bagagem foi extraviada e danificada, tendo sido rompido o lacre de segurança, que era protegido por senha pessoal.

Primeiramente, é incontroverso o atraso do voo originalmente contratado pelo autor e o consequente atraso entre o itinerário programado e aquele efetivamente realizado.

O dever de pontualidade e incolumidade é inerente ao contrato de transporte aéreo, conforme estabelecem os arts. 734 e 737 do Código Civil:

*Art. 734. **O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade (grifei e destaquei).***

*Art. 737. **O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior (grifei e destaquei).***

Ressalte-se que a empresa de transporte de pessoas assume a obrigação de transportar o passageiro e sua bagagem ao destino e no horário contratado, tratando-se de obrigação de resultado.

Não basta transportar os passageiros ao destino, pois é necessário que o transporte esteja de acordo com os termos acordados, observando-se o dia, o horário, o local de embarque e de desembarque e a classe do voo.

Entretanto, no que se refere ao dano material, não houve comprovação de que os objetos tenham sido subtraídos da mala. O autor não descreveu os bens ou apresentou reclamação formal sobre os itens perante a companhia aérea, além de não ter registrado boletim de ocorrência, o que afasta o dever de indenizar.

Por outro lado, em que pese o transtorno vivenciado pelo autor em razão da remarcação dos voos, também não houve comprovação de efetivo e concreto dano moral a justificar a pretendida indenização. A companhia aérea providenciou realocação em novos voos.

Além disso, quanto ao extravio da bagagem, é importante destacar que

a norma reguladora aplicada à espécie cuidou de estabelecer um prazo máximo para que a empresa possa localizá-la (Art. 32 da Resolução nº 400/2016 da ANAC).

A partir desse prazo (7 dias para voo doméstico e 21 dias para voo internacional), o inadimplemento será considerado absoluto.

No caso, é incontroverso que a restituição da bagagem ocorreu com três dias de atraso, prazo este que não ultrapassa o quanto estabelecido em normas infralegais e na própria Convenção de Montreal (Art. 17.3).

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Transporte aéreo internacional. Extravio temporário de bagagem. Alegação de dano moral. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. **DESCABIMENTO:** Dano moral não configurado. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Bagagem restituída dentro do período de tolerância fixado na Convenção de Montreal e na Resolução da Anac nº 400/16. Sentença mantida. Honorários recursais Art. 85, § 11 do CPC. **RECURSO DESPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1000223-58.2022.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023) (grifei e destaquei).

Os fatos descritos pelo autor revelam-se mero aborrecimento ou pequeno dissabor, que não geram o dever de indenizar. Cabe ressaltar que a chegada ao destino com atraso, além do extravio da bagagem, por si só, não geram dano moral.

O dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas, o que não foi demonstrado no caso em julgamento.

O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização.

Ademais, o apelante não comprovou que o cancelamento do voo e o atraso em sua chegada ao destino tenham causado a perda de algum compromisso importante.

Nesse sentido é o entendimento do C. STJ, que não considera o simples atraso do voo como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral *in re ipsa*:

*Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. **Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 7. Na hipótese, não*

foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018) (grifei e destaquei).

Neste sentido também já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito

Privado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL – Remarcação de voo – Aviso que ocorreu com mais de um mês de antecedência – Sentença que julgou improcedente o pedido – Pretensão do autor de reforma. **INADMISSIBILIDADE:** Danos morais não caracterizados. O fato descrito pelo autor revela-se um mero aborrecimento, que não gera o dever de indenizar. **Ausência de comprovação de que o cancelamento e remanejamento do voo com atraso na chegada ao destino tenha causado a perda de algum compromisso importante ou outras consequências concretas.** Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1029360-51.2023.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024) (grifei e destaquei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL. Cancelamento de voo e atraso superior a 12 horas na chegada ao destino final. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a ré ao pagamento de danos materiais. Pretensão do autor de fixação de indenização a título de danos morais. **INADMISSIBILIDADE:** Danos morais não configurados. **A situação descrita nos autos caracteriza mero dissabor, insuficiente para ensejar reparação por danos morais. Ausência de comprovação de prejuízo significativo ou perda de compromisso relevante.** Indenização pelos gastos extraordinários já reconhecida. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1033195-47.2023.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024) (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Diante do sobredito panorama, é de rigor a manutenção da r. sentença.

Por fim, majoro os honorários advocatícios em 12% sobre o valor da causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §§2 e 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR