



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000359632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010154-08.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLEIDE CAMPOS TOZATO, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1010154-08.2024.8.26.0006

Apelante: Cleide Campos Tozato

Apelada: Latam Airlines Group S/A

Ação: Indenizatória

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional VI – Penha de França

Juíza de 1ª instância: Dra. Vivian Bastos Mutschaewski

Voto nº 14.566

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Incidência do CDC. Extravio temporário de bagagem. Fato incontroverso. Entrega com atraso de 2 dias. Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório a fim de demonstrar que a bagagem foi restituída no mesmo dia. Falha na prestação de serviços. Danos morais *in re ipsa*. Caracterizados. *Quantum* indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 136/138, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) a parte apelante ao desembarcar no seu destino e se dirigir à esteira de bagagens, foi surpreendida ao ver que sua mala havia sido extraviada, tendo sido devolvida em 2 dias após o desembarque; b) destaca-se que o extravio ocorreu no voo de ida; c) a parte sequer possuía roupas limpas para tomar banho e vestir-se adequadamente; d) não é crível concluir

que tal situação, minimamente, vexatória, é aceitável do ponto de vista jurídico; e) demonstrando a total falta de cumprimento de seus deveres, a companhia apelada sequer soube informar o motivo do extravio, bem como onde as malas estavam, além de não prestar qualquer assistência à parte apelante; f) eventuais *prints* e telas sistêmicas não devem ser aceitos, uma vez que não constituem prova idônea, pois são produzidos de forma unilateral e são facilmente manipuláveis pela cia aérea; g) o tempo gasto pelos consumidores para solucionar problemas decorrentes de falha na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros provoca desgastes físico e psicológico em si mesmo, que tornam aplicável a Teoria do Desvio Produtivo; h) o dano advém do fato da empresa recorrida ter lhe prestado um serviço de maneira defeituosa; i) verifica-se a responsabilidade objetiva da empresa requerida que deve responder, portanto, pelo evento danoso independentemente de culpa, pois se enquadram no conceito de fornecedoras e podem ser responsabilizadas por eventuais defeitos na prestação do serviço; j) o dano moral, de acordo com reiteradas decisões do Superior Tribunal de Justiça, deve ser arbitrado levando-se em conta a violação de direito do ofendido, não sendo necessária a efetiva comprovação de prejuízo, pois configura-se *in re ipsa* (fls. 141/150).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 161/171).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 161).

É a síntese do necessário.

Prima facie, a despeito da oposição da parte, é possível a apreciação do recurso de maneira virtual, pois, além de inexistir prejuízo processual efetivo, não há motivo justificado para que se designe pauta, a fim de que ocorra seu julgamento presencial ou telepresencial, de acordo com o que já se pronunciou este E. Tribunal de Justiça (vg. TJSP, Agravo Regimental Cível 1003033-06.2021.8.26.0564, Relator (a): Edgard Rosa, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível, Data do Julgamento: 10/08/2021, Data de Registro: 10/08/2021).

Este também é o entendimento do STJ: EDcl no AgInt nos EDcl nos EDcl na PET no AREsp n. 1.523.110/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/12/2022, DJe de 9/12/2022.

Cuida-se de ação de reparação por danos morais, proposta em razão do extravio temporário da bagagem da autora, oriunda de contrato de transporte aéreo firmado com a ré, para aquisição de passagens aéreas no trecho São Paulo - Salvador, com conexão em Fortaleza, em 19.06.2024.

Assevera autora que ao desembarcar no destino, para viagem a lazer, não conseguiu ter acesso à sua bagagem que foi extraviada, tendo que arcar com custos referentes a itens de higiene e medicamentos que faz uso contínuo.

Acrescenta que não houve informação adequada, tampouco auxílio material pela companhia áreas que restituiu sua mala apenas 2 dias depois. Assim, requer que a condenação da ré em danos morais.

Após regular processamento do feito, sobreveio a sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. Daí o inconformismo.

O *decisum* comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Sublinhe-se que o extravio da bagagem restou incontroverso nos autos (fls. 26/27).

Por seu turno, embora a ré afirme que restituiu a bagagem à autora no mesmo dia, a tela sistêmica de fls. 47 não é meio de prova adequado para confirmar a tese da apelada, por se tratar de prova unilateral e apócrifa, sem validade, de modo que não se desincumbiu do seu ônus probatório, nos termos do art.373, II do CPC.

Cumpre consignar que quando da entrega de bagagem extraviada é de praxe que as companhias áreas providenciem recibo, justamente para comprovar a data e sua efetiva devolução, porém a ré não tomou esta simples cautela.

Nesta senda, os danos morais suportados pela autora integram a modalidade *in re ipsa*, ou seja, independem de prova.

Os fatos discutidos nos autos ultrapassam o mero aborrecimento, porquanto a autora se viu privada de seus pertences pessoais durante considerável prazo de tempo (2 dias) em viagem a lazer.

Passo ao exame do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação da requerida como prestadora de serviços, sob pena de vulnerar-se a função punitiva

(intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Indubitável que em decorrência do descaminho de sua bagagem, a autora foi submetida à severa aflição e sensação de insegurança, sentimentos que se prolongaram durante os dias que antecederam à devolução integral de seus pertences.

E mais. A despeito da Resolução 400 da ANAC, que não tem força de lei, ao dispor sobre o extravio de bagagem, conferindo prazo para a restituição da mesma, ela não atua como um permissivo para que as companhias aéreas extraviem bagagens sem arcar com nenhuma consequência antes de expirado aludido prazo no advento de algum prejuízo ao passageiro, garantido pelo CDC, que tem eficácia obrigatória.

De igual modo, a circunstância da bagagem ter sido restituída após dois dias de seu extravio não exime a companhia aérea do dever de indenizar os danos suportados pela consumidora temporariamente privada de seus bens, sob pena até de se negar vigência a direito do consumidor por prestação de serviço defeituoso.

Sopesando tais elementos, fixa-se a indenização em R\$.5.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo

sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Nessa linha, precedentes desta 38ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO. Transporte aéreo nacional de passageiros. Extravio temporário de bagagem. Devolução três dias após o desembarque. Sentença de improcedência. Dano moral. Caracterizada a falha na prestação dos serviços. Obrigação de indenizar pelo dano moral, in re ipsa. Fixação em R\$ 5.000,00, que é compatível com o dano e atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1018968-51.2023.8.26.0068; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DANO MORAL - Transporte aéreo nacional - Extravio de bagagem - Viagem de férias - Extravio temporário da bagagem por 3 (três) dias - Falha na prestação dos serviços pela ré que ocasionou mais do que meros dissabores - Quantum indenizatório - Valor fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) - Majoração - Acolhimento - Montante arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que melhor se ajusta à hipótese dos autos - Cabimento - Observância dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e adequação - Precedentes dessa C. 38ª Câmara nesse sentido - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS -

Majoração - Descabimento - Juízo de primeiro grau que fixou o valor dos honorários advocatícios em patamar condizente com o disposto nos incisos do § 2º, do art. 85, do CPC - Elevação do valor indenizatório que já irá importar no aumento dos honorários sucumbenciais - Sentença de parcial procedência reformada em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1114678-36.2022.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/07/2023; Data de Registro: 07/07/2023).

Vale lembrar que, nos termos da Súmula 326, do STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Logo, reforma-se a sentença para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$.5.000,00, atualizado a contar do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Incidirão juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Sucumbente a ré arcará com o pagamento das custas, despesas processuais, incluídos honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora