



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371140

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027396-05.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada ANA CAROLINA LOPES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1027396-05.2024.8.26.0224

Origem: **Foro de Guarulhos/10ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Lincoln Antônio Andrade de Moura

Recorrente: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Recorrida: **Ana Carolina Lopes Silva Justiça Gratuita**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01647

Apelação cível. Ação indenizatória. Transporte aéreo. Extravio definitivo de bagagem. Sentença de procedência para condenar a ré ao pagamento de reparação por danos materiais, no valor de R\$ 4.330,00, e por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00. Inconformismo da parte ré. Extravio definitivo de bagagem. Incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica [AgRg nos EDcl no AREsp nº 418.875/RJ]. Regulamentações da ANAC, disciplinando os procedimentos no caso de atraso de voo, ou de extravio de bagagens, que não obstam a pretensão de reparação por danos decorrentes do atraso/extravio. Cumprimento imperfeito do contrato. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Excludentes do dever de indenizar não comprovadas pela parte fornecedora (art. 373, II, CPC). Dano moral configurado. Particularidades do caso. Situação que atinge os direitos da personalidade. Precedentes desta C. Câmara. Valor da indenização fixado em sintonia com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 153/161, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, para condenar a ré ao pagamento de reparação por danos materiais, no valor de R\$ 4.330,00, e por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

A ré, ora apelante, insurge-se contra a r. sentença, sustentando a necessidade de aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica ao caso em tela. Defende o afastamento do dano moral, porquanto não demonstrada a ocorrência de prejuízo de tal ordem e, subsidiariamente, pede a redução do *quantum* fixado. Nega a existência de dano material por ausência de prova e afirma não ter praticado qualquer ato ilícito (fls. 144/155). Pede a alteração do termo inicial dos juros e correção monetária em relação ao dano moral, com fixação a partir do arbitramento.

Contrarrazões apresentadas às fls. 183/203.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 176/177).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso *não comporta acolhimento*.

O caso vertente envolve extravio definitivo de bagagem. Pelo que deflui dos autos, a autora contratou a Azul Cargo Express, divisão da companhia aérea ré, para envio de uma mala contendo um vestido de noiva, um véu e uma coroa, todos locados, do trecho de Vitória da Conquista-BA/Manaus-AM, a fim de devolver os itens à locadora. Pagou o valor de R\$ 330,00 pelo serviço, cuja entrega deveria ocorrer até o dia 25/08/2023 (fls. 32).

No entanto, a mala foi extraviada, conforme comunicado emitido pela própria ré, que orientou a autora a dar início ao procedimento administrativo de indenização (fls. 44).

Concomitante a isso, a fim de cessar as cobranças e a obrigação de devolução dos objetos locados, a autora formalizou acordo com a loja locadora, efetuando o pagamento de R\$ 4.000,00 pelos itens extraviados pela ré (fls. 49).

A mala nunca foi entregue e, embora a autora tenha efetuado o procedimento interno para restituição, nenhum valor lhe foi pago. Assim, ajuizou a presente ação indenizatória, buscando o ressarcimento dos prejuízos materiais, no valor de R\$ 4.330,00 (somatória do valor pago pelos itens extraviados – R\$ 4.000,00) e da quantia pelo serviço de transporte – R\$ 330,00), bem como de

Apelação Cível nº 1027396-05.2024.8.26.0224 (MRMB)

indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação, a ré, em suma, cingiu a alegar a ausência de configuração de dano moral, bem como a ausência de responsabilidade pelo dano material, de forma genérica.

Dito isto, aplica-se à hipótese retratada nos autos as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)**".

[destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

Convém, ainda, destacar que as regulamentações da ANAC, disciplinando os procedimentos no caso de atraso de voo ou de extravio de bagagens, não obstam a pretensão de reparação por danos decorrentes do atraso/extravio. São esferas perfeitamente distintas entre si. Vale dizer, depois de consumado o atraso, ou o extravio de bagagens, ainda que se promova a reacomodação em outro voo, no primeiro caso, ou a localização posterior das bagagens, no segundo caso, se houver danos, serão eles indenizáveis.

A companhia aérea não fez prova de eventual excludente de responsabilidade, uma vez que admite o extravio da bagagem, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil, de maneira que está caracterizada sua responsabilidade.

Noutro giro, os elementos coligidos nos autos demonstram que a

situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. Vale dizer: a) a autora contratou o serviço especificamente para o transporte de mala, cuja entrega nunca se concretizou; b) necessitou buscar informações em diversos meios de contatos com a ré para obter a informações acerca da mala extraviada; c) mesmo tendo realizado procedimento interno para recebimento de indenização, nenhum valor lhe foi devolvido; d) sofreu cobranças da loja de locação, tendo que desembolsar grande quantia para ressarcir os bens extraviados pela ré.

O extravio da bagagem tem aptidão para gerar o dano moral indenizável e caráter *in re ipsa*: "*O extravio de bagagens, em que o consumidor fica sem os seus pertences, situação que, à toda evidência, gerou transtornos e estresses que ultrapassam o mero dissabor do dia-a-dia, é in re ipsa.*" **AgInt no AREsp nº 1.037.670-PE. Ainda que o extravio seja temporário (AREsp 1295536; AREsp 1257561).** Inúmeros precedentes do Colendo Superior Tribunal da Justiça, reconhecendo a ocorrência do dano moral indenizável, na hipótese de extravio de bagagens em transporte aéreo (**AI 574.867-AgRg; AI 538.459-AgRg; AgInt no AREsp 1041888/SP; AgInt no AREsp 1028301/DF; AgInt no AREsp 874427/SP).**

No que concerne ao dano moral por extravio definitivo de bagagem, esta C. Câmara já teve a oportunidade de decidir que:

*“Apelação. Ação de indenização por danos materiais e moral. Transporte aéreo internacional. **Extravio definitivo de bagagem.** Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. Majoração da indenização por dano moral. Cabimento. Além do atraso do voo, que delongou em 30 (trinta) horas a chegada da autora ao destino, em relação ao horário programado, **restou comprovado o extravio permanente de sua bagagem, sem que a ré tenha alegado ou demonstrado quaisquer justificativas quanto às ocorrências ou os meios adotados para saná-las.** Acentuado grau de culpa da ré e intensidade do dano suportado pela autora que fundamentam a majoração da indenização por dano moral de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para **R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e proporcional ao caso concreto.** Recurso provido.”* (TJSP; **Apelação Cível 1020717-40.2022.8.26.0068; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024).**

*“Direito do Consumidor. Apelação cível. Ação indenizatória. **Extravio definitivo de bagagem.** Danos materiais e morais. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. I. Caso em exame Ação indenizatória por danos morais e materiais decorrente de extravio definitivo de bagagem. Sentença*

de procedência, condenando a ré ao pagamento de 1.000 DES (Direitos Especiais de Saque) por danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais. II. *Questão em discussão* 2. A questão em discussão consiste em verificar a existência de dano material, bem como sua extensão; (ii) a possibilidade do Código Brasileiro de Aeronáutica e; (iii) se houve dano moral indenizável, bem como seu “quantum”. III. Razões de decidir 3. O extravio definitivo de bagagem em voo doméstico caracteriza falha na prestação do serviço, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, CDC). 4. A indenização por danos materiais foi corretamente arbitrada em 1.000 DES, conforme limites estabelecidos pela Resolução ANAC nº 400/2016. 5. **Quanto aos danos morais, restou demonstrado que o extravio causou mais do que mero dissabor, justificando a condenação de R\$ 10.000,00, em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.** IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: “O extravio definitivo de bagagem em voo doméstico configura falha na prestação do serviço, sendo cabível a reparação por danos materiais nos limites da Resolução ANAC nº 400/2016 e danos morais quando comprovados transtornos além do mero aborrecimento.” Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 17. Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1019750-58.2023.8.26.0068; TJSP; Apelação Cível 1002617-87.2020.8.26.0462; TJSP; Apelação Cível 1021691-49.2020.8.26.0003.” (TJSP; **Apelação Cível 1004457-49.2023.8.26.0003**; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação indenizatória - **Extravio de bagagem** - Sentença de procedência Recurso do autor Pretensão na majoração da verba de indenização por danos morais e que os juros moratórios incidam da citação Possibilidade Extravio de bagagem incontroverso - Responsabilidade objetiva pela falha na prestação de serviço - Dever de indenizar caracterizado - Precedente Dano moral configurado Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ, com repercussão geral (Tema 210), não aplicou a limitação imposta pelos acordos internacionais à reparação por dano moral - **Transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento Indenização que deve ser majorada para a quantia total de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão nos termos da Súmula 362 do STJ, e juros moratórios a partir da citação** Observação dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara - Sentença reformada Verba honorária mantida - Recurso provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1129604-85.2023.8.26.0100**; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024).

“**APELAÇÃO EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM.** Sentença de parcial procedência. Insurgência do autor, o qual busca a majoração de danos morais e a fixação de danos materiais. **Danos morais ora majorados para o valor de R\$10.000,00, haja vista que o extravio se deu de forma definitiva, ou seja, o autor não reavio sua bagagem, tampouco seus pertences pessoais.** No tocante aos danos materiais, não restaram configurados, haja vista que as notas apresentadas referente a objetos pessoais adquiridos pelo autor, a data das compras se deram em 06/05/2023, ou seja, um mês após a data de embarque, na qual se deu em 04/04/2023, não sendo crível que o autor compre roupas e pertences para uso

peçoal em viagem, um mês após à viagem. Sentença parcialmente reformada. Apelo parcialmente provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1000321-72.2024.8.26.0003; Relator (a): Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/08/2024; Data de Registro: 17/08/2024).

Nessa ordem de ideias, considerando as peculiaridades do caso, os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, os precedentes sobre o tema e, sobretudo, os limites do pedido, não há que se falar em não configuração de dano moral, tampouco em minoração da reparação, fixada em R\$ 5.000,00, quantia esta, a propósito, inferior aos parâmetros normalmente adotados por esta C. Câmara.

No tocante à impugnação ao ressarcimento dos danos materiais, de igual modo, não merece respaldo a insurgência manifestada pela ré. Ao contrário do que genericamente afirma, os autos se encontram instruídos com os gastos despendidos pelo serviço de transporte e com recibo emitido pela loja de noivas, onde a autora locou os objetos extraviados, evidenciando o valor despendido diante da não devolução.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso.

Como consectário lógico, majoram-se os honorários sucumbenciais fixados para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Carlos Ortiz Gomes

Relator