



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000393611

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1159081-56.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KATEY ANN NEATES, são apelados QATAR AIRWAYS GROUP e BRITISH AIRWAYS PCL.

ACORDAM, em 23ª 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 Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 23 de abril de 2025

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 16.423

APELAÇÃO Nº 1159081-56.2023.8.26.0100

COMARCA: São Paulo – 23ª Vara Cível do Foro Central

APELANTE: Katey Ann Neates

APELADAS: Qatar Airways Group e outro

JUIZ DE DIREITO: Dr. Vítor Gambassi Pereira

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais.
Sentença de improcedência. Inconformismo da autora.
Responsabilidade civil. Transporte aéreo internacional. Extravio temporário de bagagem.
A restituição da bagagem ocorreu cinco dias após o desembarque do voo de ida, na chegada a Eslovênia. O extravio temporário de bagagem, especialmente em contexto de viagem internacional, caracteriza dano moral passível de indenização, pois a privação de bens pessoais durante cinco dias no estrangeiro extrapola o mero aborrecimento.
Dano moral caracterizado no caso concreto. Valor fixado em R\$ 6.000,00, que se mostra razoável e proporcional.
Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 316/321, que julgou improcedente a ação e condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

A autora apela a fls. 324/334 e requer a reforma da sentença para a procedência dos pedidos.

O recurso tempestivo é tempestivo e foi preparado (fls. 336/337).

As contrarrazões estão a fls. 341/356 e 357/363.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Katey Ann Neates contra British Airways PLC e Qatar Airways, em razão do extravio temporário de suas bagagens trecho de ida em transporte internacional, no trecho Austrália a Eslovênia, com conexão em Doha/Qatar e Londres. As bagagens foram devolvidas cinco dias depois, obrigando-a a permanecer sem seus pertences durante esse período.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O juízo de origem julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que o extravio temporário da bagagem, por si só, sem qualquer comprovação de fatores extraordinários, não caracteriza dano moral indenizável.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação, sustentando que o extravio de bagagem lhe ocasionou severos transtornos e angústia, justificando a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Anote-se, desde já, que a pretensão inicial deduzida é distinta da matéria discutida no RE nº 636.331 e no ARE nº 766.618.

Não há falar em prevalência das Convenções de Varsóvia e Montreal sobre o Código de Defesa do Consumidor, pois, ao contrário do que foi tratado nos precedentes, a questão aqui submetida a julgamento não se refere à responsabilização material da companhia aérea pelo extravio de bagagem de passageiro em voo internacional (RE 636.331), tampouco sobre regras de prazo prescricional (ARE nº 766.618).

Ademais, o precedente citado (RE nº 636.331) é claro ao destacar que a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização pelo dano material, não se aplicando, pois, à reparação pelo dano moral. Portanto, aplica-se, ao caso, o instituto do “distinguishing” (distinção entre o caso concreto em julgamento e o paradigma)

As alegações deduzidas na petição inicial resumem-se a transtornos experimentados pelo descumprimento do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional celebrado com as requeridas, em razão do extravio temporário de bagagem.

Ressalte-se que o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

Tem-se como certa a falha na prestação de serviço de transporte aéreo e ausência de excludente de ilicitude, tendo em vista que a bagagem transportada também se insere no âmbito da respectiva prestação de serviço pela companhia aérea.

O extravio temporário de bagagem, especialmente em contexto de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

viagem internacional, caracteriza dano moral passível de indenização. Isso porque a privação de bens pessoais, durante cinco dias consecutivos, no estrangeiro, extrapola o mero aborrecimento, atingindo a dignidade e a tranquilidade do passageiro.

Nesse sentido:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO INTERNACIONAL - GUARULHOS / BARCELONA / zurick - BAGAGEM - EXTRAVIO TEMPORÁRIO NO TRECHO DE IDA - RÉ - BAGAGEM - DEVOLUÇÃO TRÊS DIAS APÓS - AUTORES - AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO - IMPOSSIBILIDADE DA UTILIZAÇÃO DOS PERTENCES NO PAÍS ESTRANGEIRO - RÉ - CONDUTA - AFETAÇÃO DO ESTADO ANÍMICO DOS AUTORES - PREJUÍZO DA FRUIÇÃO NECESSÁRIA DA VIAGEM - VALOR INDENITÁRIO - ARBITRAMENTO - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - INTELIGÊNCIA DO ART. 8º DO CPC. APELO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ/SP; Apelação Cível 1001711-18.2024.8.26.0443; Relator Tavares de Almeida; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/02/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO E EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. VERBA HONORÁRIA MANTIDA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada em face de companhia aérea, com o objetivo de ver a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais e materiais devidos ao atraso de voo de aproximadamente 10 horas e extravio temporário de bagagem por 23 dias. A sentença de primeiro grau condenou a ré ao pagamento de R\$ 2.500,00 para cada autor por danos morais e R\$ 51,89 por danos materiais, além de fixar honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação. Apela os autores, a fim de majorar a indenização a título de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danos morais e os honorários sucumbenciais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) verificar a adequação do valor fixado para a indenização por danos morais; e (ii) examinar o pedido de majoração da verba honorária sucumbencial. III. RAZÕES DE DECIDIR O contrato de transporte aéreo impõe responsabilidade objetiva à transportadora, que deve comprovar excludente de ilicitude para afastar sua culpa, o que não ocorreu nos autos (arts. 6º e 14, § 3º, II, CDC). O atraso no voo e o extravio temporário de bagagem por 23 dias ultrapassam o mero dissabor, configurando dano moral passível de indenização, conforme entendimento consolidado. A fixação do quantum indenizatório deve observar os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade do dano, a situação das partes e o caráter punitivo e pedagógico da indenização. O valor de R\$ 2.500,00 inicialmente arbitrado mostrou-se insuficiente, enquanto o montante pleiteado de R\$ 15.000,00 revelou-se excessivo. Assim, majora-se a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00 para cada autor. Quanto aos honorários advocatícios, o percentual de 10% sobre o valor da condenação, fixado na sentença, observa os critérios do art. 85, § 2º, do CPC, considerando a baixa complexidade da causa e o trabalho desempenhado. Não há justificativa para a majoração pleiteada. A correção monetária sobre os danos morais deve incidir a partir da data do arbitramento, conforme a Súmula 362 do STJ, e os juros moratórios a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A indenização por danos morais decorrente de atraso de voo e extravio temporário de bagagem deve ser fixada com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, levando em consideração a gravidade do dano e as circunstâncias do caso concreto. A correção monetária dos danos morais deve incidir a partir da data do arbitramento, e os juros moratórios, a partir do evento danoso. A fixação da verba honorária sucumbencial entre os percentuais de 10% a 20% previstos no art. 85, § 2º, do CPC, deve considerar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a complexidade da causa e o trabalho desenvolvido, não se justificando majoração quando os critérios legais são devidamente observados. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 2º; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 32, § 2º, I; Súmulas 54 e 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1031400-06.2023.8.26.0003, Rel. Des. Jorge Tosta, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 25.11.2024. (TJSP; Apelação Cível 1025501-27.2023.8.26.0003; Relator Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 20/12/2024)

Assim, os fundamentos da sentença não devem subsistir, pois a circunstância descrita indica a ausência de excludente de ilicitude e que houve falha na prestação de serviços disponibilizados e, em decorrência, a indenização pelos danos morais são inerentes à situação, independentemente de eventuais desdobramentos outros, importantes, apenas, no campo da quantificação da indenização.

Quanto à quantificação da indenização, é certo que esta deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade do dano, a capacidade econômica das partes e a finalidade reparatória e pedagógica da condenação. Conforme assentado pelo Superior Tribunal de Justiça, o arbitramento do dano moral deve buscar um equilíbrio que não seja excessivo a ponto de ensejar enriquecimento sem causa, nem irrisório a ponto de desestimular o ofensor (STJ, REsp 1.636.380/SC, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, DJe 22/06/2017).

No caso dos autos, o extravio temporário da bagagem da autora por cinco dias, sem assistência da empresa requerida, evidencia um grau de descaso relevante, considerando que a autora foi privada de seus pertences pessoais enquanto estava no exterior. Tal situação gera evidente angústia, frustração e transtorno, os quais devem ser adequadamente compensados.

Em relação ao valor da indenização por danos morais, à míngua da existência de parametrização legal expressa, devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, devendo-se levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sanção para que ilícito semelhante não se repita.

Nesse sentido, entende-se como razoável e adequada a verba indenizatória deve ser fixada em R\$ 6.000,00 com o fim de reparar os prejuízos morais suportados pela autora, decorrentes do extravio da bagagem.

Em suma, a sentença deve ser reformada para julgar a ação procedente para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora desde a citação.

Até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, inciso II da referida lei), o valor da condenação deverá ser corrigido pela tabela prática do E. TJSP e acrescido de juros de mora de 1% a.m. e, dali em diante, corrigido pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e acrescido de juros de mora pela diferença mensal entre a taxa SELIC e o IPCA (cf. art. 406, § 1º do Código Civil).

Com a inversão do julgado, fica a requerida condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Anote-se, por fim, que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que *“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator