



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395174

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103255-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CARLOS ALEXANDRE ZARATE VILCHEZ e CATARINA CAMPESE, é apelada KLM - COMPANHIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 50104

Processo nº 1103255-11.2024.8.26.0100

Classe Assunto: Apelação Cível - Atraso de Vôo Com Revisão

Apelante: Carlos Alexandre Zarate Vilchez e Catarina Campese

Apelada: KLM - Companhia Real Holandesa de Aviação

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS e MATERIAIS- TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Argumentos dos autores que não convencem - Extravio temporário de bagagem no voo de retorno, restituída depois de cinco dias - Bagagem restituída em prazo regular - Danos morais não majorados. Dano temporal abarcado pelo dano moral. R. sentença que aplicou a Convenção de Varsóvia para dano material por se tratar de dano material, e aplicou o Código de Defesa do Consumidor para dano moral. Sentença mantida - Recurso desprovido.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por Carlos Alexandre Zarate Vilchez e Catarina Campese, contra a r. sentença de fls. 324/331, que julgou parcialmente improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais, temporais e materiais ajuizada em face de KLM COMPANHIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO.

Diante da sucumbência recíproca, a parte ré foi condenada no pagamento de 50% das custas e despesas do processo, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, nos termos dos arts.85, § 2º do CPC.

Irresignados, os autores recorrem, pugnando pela reforma da r. sentença, alegando que os fatos relatados, que incluem extravio de bagagem e tempo dispensado na tentativa de resolução do ocorrido, resultaram em dano moral que deve ser majorado, além de alegarem a não ocorrência de sucumbência recíproca e não valoração da indenização por dano temporal.

Afirmam, ainda, terem ficado pelo período mencionado sem os seus itens de primeira necessidade, em especial, a placa de bruxismo da coautora Catarina Campese que foi armazenado na mala extraviada, e que se faz necessária vez que a apelante possui uma disfunção na articulação temporomandibular (ATM). Destacam que os fatos relatados não podem ser considerados apenas como mero dissabor, uma vez que resultaram em “aborrecimentos, stress e angústia”. Pugnaram

pelo arbitramento de duas indenizações por danos morais em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada autor (fls.25), e, por fim, pleiteiam o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 389/394.

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 126/130.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, e materiais ajuizada pelos apelantes em face da companhia aérea apelada, alegando, em síntese, que adquiriram bilhetes aéreos da requerida para o trecho São Paulo - Paris, para 22 de maio de 2024, com retorno em 01/06/2024, saindo de Paris para São Paulo. Aduzem que ao retornarem para São Paulo, foram surpreendidos com o extravio da sua bagagem, e apesar de procurarem nos lugares próprios, não a encontraram, fls. 4. Afirmam que as malas permaneceram desaparecidas do dia 01/06/2024 sendo devolvidas avariadas em 06/06/2024, e que ficaram sem os seus pertences pessoais como roupas, sapatos e itens de higiene por todo esse período. Destacam que no interior da mala extraviada, havia remédios de uso contínuo e o aparelho de bruxismo, ambos da coautora, fls. 6.

Desta forma, pugnam pelo arbitramento de indenização por danos morais em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sendo R\$15.000,00 (quinze mil reais para cada autor), fls. 380.

Em contrarrazões, a ré, ora apelada, vai de encontro à majoração dos danos morais de dano moral, aduzindo que o valor arbitrado na r. sentença é elevado, fls. 393, e já se encontra proporcional à compensação dos danos sofridos pelos apelantes. Pugna pela manutenção da r. sentença e pelo desprovimento do recurso dos apelantes.

De fato, resta incontroverso, pelos documentos trazidos aos autos, o extravio da bagagem dos apelantes, contudo, ressalta-se que o ocorrido se deu no retorno da viagem, quando regressaram à sua residência, conforme relatado às fls. 4/5 pelos apelantes e, às fls. 104/105, pela apelada.

Dessa forma, ainda que aleguem que ficaram sem seus pertencem como roupas, sapatos e produtos de higiene, por certo, em regressando para sua residência, haveria outros pertences como os acima descritos que supriram as necessidades dos apelantes até a entrega da bagagem, visto que não se tratava de extravio de bagagem no trajeto de ida, em que os autores com certeza se viriam privados dos pertences pessoais, pois, os únicos que teriam estariam dentro das malas, o que, evidentemente, não é o caso.

Quanto à medicação de uso contínuo, por estarem já em sua residência, poder-se-ia adquirir facilmente outros medicamentos iguais aos que estavam na mala, além do mais, por serem de uso contínuo, conforme relatado pelos próprios apelantes às fls. 6, estes deveriam ser trazidos junto à apelante, mesmo porque isto é recomendado no site da empresa, fls. 106, e pelas regras da ANAC esse tipo de

medicamento deve ser levado na bagagem de mão para o passageiro ter fácil acesso a estes.

Também, em relação à placa de bruxismo utilizada pela coautora, ora apelante, apesar do laudo trazido às fls. 61, ressalta-se que apesar desta ter ficado sem a utilização da placa entre os dias 01/06/2024 e 05/06/2024, visto que receberam a bagagem dia 06/06/2024 e tiveram acesso aos pertences, não há nos autos documentos que comprovem que a privação desta tenha causado algum prejuízo à apelante, mesmo porque o referido laudo médico descreve que a falta desta “pode acarretar o agravamento do quadro clínico”, o que não significa que efetivamente acarrete, ainda mais levando-se em conta os poucos dias em que não fez uso do dispositivo.

Portanto, conforme o acima colacionado e, apesar do dissabor experimentado pelos apelantes, o valor da indenização por danos morais pela r. sentença mostra-se proporcional e razoável com os fatos narrados nos autos, não ensejando a sua majoração.

Nesse sentido:

“- O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte” (STJ REsp nº 698772/MG); “2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando ao lesado justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.” (STJ - REsp 797836/MG); e “A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) Rel. Des. Elpídio Donizetti Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).

Quanto ao dano temporal, a r. sentença mostra em destaque que a quantia da indenização por danos morais abrange os danos morais pelo desvio produtivo, às fls. 329.

Portanto, destaca-se que a indenização por dano moral ao consumidor é suficiente para compensar o dano temporal, visto que é entendido como a perda do tempo útil, descabendo a reparação autônoma deste dano. O dano temporal é, portanto, uma modalidade de dano moral. Ademais, a alegação de dano temporal pelos apelantes não demonstra efetivo prejuízo que, porventura, tenha afetado os autores.

Assim, conforme jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, este compõe o dano moral, ou seja, este é suficiente para compensar eventual dano temporal.

Vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. CONTRATO ANTERIOR À LEI 13.786/2018.

INCORPORAÇÃO IMOBILIÁRIA. DESISTÊNCIA IMOTIVADA DO PROMISSÁRIO COMPRADOR. RESTITUIÇÃO PARCIAL. DEVOLUÇÃO AO PROMISSÁRIO COMPRADOR DOS VALORES PAGOS COM A RETENÇÃO DE 25% POR PARTE DA VENDEDORA.

JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. TRÂNSITO EM JULGADO. PRECEDENTE FIRMADO EM JULGAMENTO DE RECURSO REPETITIVO.

(...)

Assim, o desperdício de seu tempo vital, suporte implícito da existência humana, bem jurídico-constitucional, demonstra de modo inequívoco não só a lesão ao seu direito da personalidade, como também a obrigação do fornecedor em reparar o dano temporal, espécie de dano moral, especialmente quando se constata que o apelante-autor deixou de desempenhar suas atividades existenciais, como trabalhar, descansar ou cuidar de si mesmo (direitos fundamentais), em razão do ato lesivo cometido pelas apelantes-rés.

(...)

Brasília, 19 de novembro de 2024.

Ministra Maria Isabel Gallotti Relatora

(REsp n. 2.152.763, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de

22/11/2024.)

E, ainda, conforme jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e o E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

APELAÇÃO. Autora que teve seu perfil em rede social invadido por terceiros. Responsabilidade objetiva da provedora da aplicação (art. 7º, XIII, do Marco Civil da Internet c/c art. 14 do CDC). Fortuito interno. Falha no dever de segurança dos serviços. Precedentes. DANOS MORAIS. Falha de segurança por parte da ré que apresenta três desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso da rede social; ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário; e, iii) produção e divulgação de conteúdo pelo invasor por meio do perfil invadido. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que, portanto, não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malferir direito de personalidade. Precedentes. Esforço realizado pelo consumidor para desativar o acesso à aplicação (teoria do desvio produtivo). **O desvio de tempo do consumidor pela má prestação de serviços, para que possa ensejar dano extrapatrimonial, deve envolver interregno anormal em circunstâncias que retirem do consumidor a liberdade de realizar outras atividades, e em extensão capaz de malferir sua dignidade, o que não se evidencia na hipótese dos autos.** Realização de postagem pelo invasor da conta oferecendo aos outros usuários, em nome do autor, participação em falsos investimentos. Uso do perfil para a aplicação de golpes financeiros capaz de repercutir na honradez e confiabilidade do autor. Circunstância que excede ao mero incômodo, consubstanciando lesão a direito de personalidade. Precedentes. Indenização por danos morais fixada em R\$5.000,00. Manutenção. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001797-28.2023.8.26.0506; Relator (a): Rômolo Russo;

Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - OBRIGAÇÃO DE FAZER - INSCRIÇÃO INDEVIDA - EXCLUSÃO DA NEGATIVAÇÃO - DANO MORAL - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. 1. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. 2. **O dano temporal é uma modalidade do dano moral entendido como a perda do tempo útil.** 3. Não obstante a existência do dano moral in re ipsa, deve-se destacar a exceção prevista pela súmula 385 do STJ que dispõe: "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento". 4. Cabe ao requerente comprovar que as inclusões anteriores existentes são indevidas ou estão sendo discutidas judicialmente, a fim de afastar a incidência da súmula em destaque. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.01801-5/001, Relator(a): Des.(a) José Américo Martins da Costa, 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/03/2025, publicação da súmula em 25/03/2025)

E ainda, conforme julgado do E. tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso Do Sul:

EMENTA – APELAÇÃO CÍVEL DA PARTE AUTORA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS – MÉRITO – MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS - OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – DANOS TEMPORAIS – REJEITADO – MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA – OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS LEGAIS – JUROS DE MORA - RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E NÃO PROVIDO. I - Inexistindo critérios objetivos para a quantificação do dano moral, até porque esta espécie de dano, por atingir a esfera psíquica do indivíduo e estar intimamente ligada à sua moral, não se pode criar parâmetros concretos para a análise de sua extensão, devendo-se arbitrá-lo de acordo com a possibilidade econômica do ofensor, as

necessidades do ofendido, a potencialidade do dano e o grau de culpa ou dolo envolvido no ato lesivo. **II - Quando configurada a hipótese de desvio do tempo produtivo do consumidor por culpa do fornecedor de serviço, a parte terá direito à indenização por dano moral, não tendo tal teoria dado origem a um novo tipo de direito à indenização, de forma que o dano extrapatrimonial está abarcado pelo dano moral.** III - A fixação dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, in casu, obedece aos princípios que orientam o art. 85, §2º, do CPC. IV – Como a sentença já havia fixado juros de mora a partir do evento danoso, não há interesse recursal neste tópico. (TJMS. Apelação Cível n. 0807758-55.2022.8.12.0021, Três Lagoas, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Geraldo de Almeida Santiago, j: 29/11/2023, p: 01/12/2023).

No que concerne à alegação dos apelantes que a condenação à sucumbência recíproca não procede, visto ser decorrente dos danos morais, também não assiste razão aos apelantes, visto que a indenização por danos morais não foi o único pedido pleiteado na exordial, pois, conforme Súmula 326 do C.STJ só não implica em sucumbência recíproca em ação de indenização exclusivamente por danos morais, e a presente demanda é uma ação de indenização por danos morais e materiais, fls. 2.

Ressalta-se ainda que não há que se falar que não houve a efetiva aplicação do Código do Consumidor na r. sentença recorrida, aplicando-se somente o tratado internacional, pois às fls.326/327 da r. sentença recorrida resta esclarecido que para extravio de bagagem em voo internacional, portanto, dano patrimonial, aplica-se a Convenção de Varsóvia e não o Código do Consumidor, conforme decisão do STF trazida às fls. 327, de modo que às fls. 328 houve a indenização por danos materiais relativo à bagagem extraviada de acordo com o Decreto 5.910/2006, no qual utiliza-se a Convenção de Varsóvia para a harmonização do direito aeronáutico internacional privado.

Contudo, quanto à indenização por danos morais a r. sentença aplicou o Código de Defesa do Consumidor e não o tratado internacional, por se tratar de dano extrapatrimonial, às fls. 329, responsabilizando, inclusive, a empresa ré, ora apelada, pelo dano moral no montante de R\$ 4.000,00, para cada autor.

Neste sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos materiais e morais, condenando a

empresa aérea ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, além de indenização por danos materiais a ser apurada em liquidação de sentença. A autora busca a majoração da indenização por danos morais, alegando falha na prestação de serviço devido ao cancelamento do voo sem aviso prévio, atraso de 24 horas na chegada ao destino, ausência de assistência material e perda de compromisso profissional. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo a empresa transportadora obrigada a reparar danos decorrentes de falha na prestação do serviço. O cancelamento do voo e o atraso de 24 horas na chegada ao destino configuram falha na prestação do serviço, gerando direito à indenização por danos morais. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa da parte lesada e garantindo o caráter pedagógico da condenação. O valor de R\$ 6.000,00 arbitrado na sentença está em consonância com os precedentes jurisprudenciais para casos similares, sendo suficiente para compensar o transtorno suportado pela autora sem exceder os limites da razoabilidade. **O entendimento do Supremo Tribunal Federal no RE 636.331/RJ, com repercussão geral, estabelece a prevalência das normas internacionais sobre o Código de Defesa do Consumidor apenas em relação aos danos materiais, não alcançando os danos morais.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. O cancelamento de voo internacional sem aviso prévio e a ausência de assistência material ao passageiro configuram falha na prestação do serviço, ensejando indenização por danos morais. 2. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o impacto do evento na esfera extrapatrimonial da vítima. 3. A jurisprudência estabelece que o valor de R\$ 6.000,00 para indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo superior a 24 horas, razão pela qual a indenização arbitrada observa os parâmetros adequados e não comporta majoração." _____ Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 734 e 737; Código de Processo Civil, art. 1.026, §2º; Lei

14.905/24. Doutrina citada: Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., 2001, p. 79/80. Jurisprudências relevantes citadas: TJSP; Apelação Cível 1003820-08.2024.8.26.0248; Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 28/08/2024; TJSP; Apelação Cível 1022634-33.2023.8.26.0562; Rel. Roberto Maia; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 21/08/2024; TJSP; Apelação Cível 1034038-12.2023.8.26.0003; Rel. Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1145910-95.2024.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025).

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, nega-se provimento ao recurso dos apelantes, mantendo-se na íntegra a r. sentença recorrida, majorando-se os honorários para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do artigo 85, §11 do Código de Processo Civil.

Roberto Mac Cracken

Relator