



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001231-79.2024.8.26.0430, da Comarca de Paulo de Faria, em que é apelante GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S.A, é apelada ORÂNIA CRISTINA ALVES DE TOLEDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JACOB VALENTE
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº:
1001231-79.2024.8.26.0430

Apelante: GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S/A.

Apelada: ORÂNIA CRISTINA ALVES DE TOLEDO (JG)

COMARCA: PAULO DE FARIA

VOTO 42.699

*INDENIZATÓRIA – Extravio de bagagem durante transporte terrestre – Pedido de indenização por danos materiais (R\$ 20.000,00) e morais (R\$ 30.000,00) – Contestação sob assertiva de que foi oferecido o teto da indenização prevista pela ANTT que foi recusado pela parte autora, negando a ocorrência de dano moral – Pretensão julgada parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição diante da responsabilidade objetiva da transportadora, fixando a indenização no máximo previsto pela ANTT (10.000 vezes o coeficiente tarifário), resultando em R\$ 1.857,08 e indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 – Irresignação recursal da transportadora ré reiterando os argumentos da sua contestação – TRANSPORTE TERRRETE – Extravio de bagagem – Procedimento de ressarcimento previsto no artigo 8º da Resolução ANTT 1.432/06, no qual o passageiro deve preencher um formulário de reclamação declinando os itens perdidos, havendo o prazo máximo de até 30 dias para o transportador localizar ou indenizar, sendo neste último caso estabelecido o teto de até 10 mil vez o coeficiente tarifário – Circunstância, no caso em testilha, que a reclamação foi preenchida e os itens condizem com o estilo de vestimenta da parte autora, sendo presumido que superem o valor

máximo permitido para indenização e objeto da condenação – DANO MORAL – Não ocorrência – Situação que a transportadora tinha o prazo de 30 dias para responder a reclamação e no final ofertou o máximo que a legislação permitia e que foi adotado na sentença, o que poderia ter sido aceito pela parte autora no âmbito administrativo, não sendo a burocracia, nesse caso, nexos causal do dano – Situação, ainda, que a parte autora estava viajando de retorno par sua residência e não houve situação constrangedora com o perdimento do itens de vestuário ou de item de valor sentimental – Indenização negada – Sentença reformada nessa parte – Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação ordinária para indenização por danos materiais (R\$ 20.000,00) e morais (R\$ 30.000,00) decorrentes de problemas ocorrido em transporte terrestre entre Jundiaí e São José do Rio Preto, eis que no desembarque a bagagem da parte autora não lhe foi devolvida, apurando-se, mais tarde, que terceira pessoa, sem o respectivo ticket, se apresentou como proprietário da mala e conseguiu recebê-la do motorista do ônibus da empresa ré, revelando a falha na prestação dos seus serviços. Diz que passados 30 dias não teve qualquer retorno sobre o paradeiro da mala ou algum ressarcimento, sendo-lhe oferecida a quantia de apenas R\$ 1.857,12, insuficiente para cobrir o prejuízo sofrido. Concedida a justiça gratuita (fls. 51).

Na contestação de fls. 61/70 a transportadora ré admite que houve extravio da bagagem, mas impugna o conteúdo relatado na inicial, com itens e quantidades incompatíveis com o volume da mesma, além de joias sem comprovação de propriedade, o que, inclusive, foi mencionado genericamente no relatório de extravio. Diz que no caso presente a indenização material máxima estabelecida pela ANTT é de 10.000 vezes o coeficiente tarifário, o que foi oferecido para a parte autora e por ela recusado. Nega ocorrência de dano moral.

Na sentença de fls. 135/148 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Luan Casagrande, porque a transportadora ré responde objetivamente pelo extravio da bagagem na forma do artigo 734 do Código Civil e preceitos do Código de Defesa do Consumidor, mas a indenização é limitada na forma do artigo 8º da Resolução 1.432/2006 da ANTT em 10mil vezes o coeficiente tarifário, que resulta em R\$ 1.857,08. Condenou a empresa ré também a indenizar a parte autora em R\$ 5.000,00 pelo dano moral sofrido. Por consequência, a sucumbência foi recíproca, respondendo cada parte por metade de 10% do valor atualizado da causa.

A empresa ré, inconformada, apela (fls. 151/160), reiterando, em síntese, os mesmos argumentos da sua contestação em relação ao valor da indenização material e negando ocorrência de dano moral.

Contrarrazões ofertadas as fls. 168/176, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 903/2023, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, a petição de fls. 180 não declina qual a justificativa de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 151/160, interposta em 21/11/2024, é tempestiva e com preparo comprovado a fls. 164, de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA INDENIZAÇÃO EM CASO DE FALHA NO TRANSPORTE TERRESTRE

A hipótese colocada na inicial é de transporte terrestre nacional no qual houve extravio da bagagem despachada, atraindo, no caso, as diretrizes do artigo 8º da Resolução 1.432/2002 da Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), com grifos desse Relator:

Artigo 8º - A transportadora responde pela

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização de bagagem regularmente despachada, na forma desta Resolução, até o valor de 3.000 (três mil) vezes o coeficiente tarifário, no caso de danos, e 10.000 (dez mil) vezes o coeficiente tarifário, no caso de extravio.

§ 1º - É facultado à transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos no caput deste artigo.

§ 2º - A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à empresa ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela transportadora, com a apresentação dos seguintes documentos:

I - tíquete da bagagem;

II - Bilhete de passagem, emitido em qualquer formato previsto na Resolução nº 4.282, de 2014, correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem, no caso de serviços regulares; e

III - documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

§ 3º - A primeira via da reclamação será entregue ao passageiro e a segunda ficará em poder da empresa.

§ 4º - A transportadora indenizará o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, devendo constar, obrigatoriamente em destaque, no formulário a ser preenchido pelo passageiro, orientação para que o mesmo acione a fiscalização caso a empresa não o indenize no prazo indicado.

§ 5º - O valor da indenização será calculado tendo como referência o coeficiente tarifário vigente na data do pagamento, para o serviço convencional com sanitário, em piso pavimentado.

§ 6º - Os volumes transportados no porta-embrulhos estão sob a responsabilidade dos passageiros e não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização ou extravio.

Portanto são essas as balizas para o procedimento de indenização/reembolso a ser feito administrativamente pela transportadora no caso do extravio: **a-)** preenchimento do formulário de reclamação do extravio pelo passageiro; **b-)** prazo de até 30 dias para localização da bagagem ou indenização; **c-)** indenização fundada no valor tarifário ou com o valor declarado feito previamente pelo passageiro, com teto de até 10 mil vezes o coeficiente tarifário.

Dito isso, na inicial foi juntado o formulário de reclamação (fls. 24), no qual a parte autora declinou como conteúdo da mala: roupas, vestidos, calcinhas, sutiã, meia, pijama, blusa de frio, porta-joias contendo joias e semi-joias (colar, crucifixo, pulseiras, brincos e anel). Tais itens parecem condizentes com o estilo de vestimenta da parte autora, conforme se vê nas fotografias de fls. 27/29. E, independente do valor de cada item é razoável presumir que a soma dos mesmos supera o limite de R\$ 1.857,08 estipulado na sentença com base na Resolução ANTT acima reproduzida.

Por outro lado, é certo que a parte autora estava em viagem de retorno para seu domicílio (Paulo de Faria/SP), de modo que a perda dos itens não significou situação constrangedora em que teria que comprar a mercado roupas para poder fazer trocas diárias.

Além disso, o prazo legal de 30 dias para resolução da reclamação foi respeitado pela empresa ré conforme relato na inicial, no qual a parte autora confessa que lhe foi ofertado exatamente o que foi estipulado na sentença: 10.000 vezes o coeficiente tarifário, que, na época, resultada em R\$ 1.857,12 (fls. 05). Bastaria apenas a parte autora ter ali aceito o que a legislação permitia.

Nesse caso não se pode imputar como 'descaso' a empresa não ter ressarcido 'imediatamente' a parte autora, como ela queria, bem como algum sentimento de 'dor psíquica profunda' com a burocracia ou perdimento de algum item de comprovado apelo sentimental.

Segundo FÁBIO ULHÔA COELHO:

"O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as pessoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Portanto, não estão presentes os requisitos do artigo 927 do Código Civil, de modo que a

indenização fixada na sentença fica afastada.

2.4 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para afastar a indenização por danos morais, conforme tópico anterior.

A parte autora decai em maior extensão econômica no seu pedido (R\$ 1.857,08^(indenização) / R\$ 50.000,00^(valor da causa) = 96% vencida), de modo que responde integralmente pela verba honorária final de 12% sobre o valor atribuído à causa, na forma do artigo 86, parágrafo único, do C.P.C.).

3 – Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial ao apelo.

JACOB VALENTE
Relator