



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403313

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000023-17.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante NATALY NEVES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS 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 em parte 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, 27 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000023-17.2024.8.26.0606

Apelante: Nataly Neves

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Suzano

Juiz de 1ª Instância: Dr. Paulo Eduardo de Almeida Chaves

Marsiglia

Voto nº 14.830

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Extravio temporário de bagagem incontroverso. Incidência do CDC. Falha na prestação de serviços caracterizada. Danos materiais. Comprovação. Convenções de Montreal e de Varsóvia que se aplicam somente nas hipóteses de danos patrimoniais, como decidido nos RE 636.331 e ARE 766.618. Restituição devida no valor pleiteado, eis que dentro do limite de 1.000 direitos especiais de saque (DES) previsto no artigo 22, número 2, da Convenção de Montreal. Danos morais *in re ipsa*. Configurados. *Quantum* fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 154/155, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) a bagagem permaneceu extraviada por dois dias; b) não foi fornecida assistência alguma pela apelada; c) cuida-se de hipótese de responsabilidade

objetiva; d) faz jus à reparação do prejuízo material; e) os fatos narrados nos autos acarretaram danos morais indenizáveis; f) pugna pela fixação de indenização no valor de R\$.10.000,00 (fls. 159/168).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 174/183).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pela apelante, cujos pedidos iniciais foram julgados improcedentes. Daí o inconformismo.

Narra inicial que, em 18.12.2023, a demandante embarcou em voo da empresa ré, partindo de Paris/França com destino a Curitiba/Brasil, com escala em São Paulo/Brasil.

Sucede que, ao chegar no destino final, foi constatado o extravio de sua bagagem, devolvida somente dois dias após o desembarque.

Afirma que não teve assistência alguma durante o período em que ficou sem acesso à bagagem, o que lhe causou danos materiais e morais.

O *decisum* comporta reforma.

Ressalta-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).

Com efeito, no caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se o art. 22, do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

No tocante aos danos materiais, destaca-se que o Pretório Excelso ao apreciar o RE 636.331/RJ e o ARE nº 766.618/SP, por maioria, fixou a seguinte tese para o Tema 210, de Repercussão Geral (CPC, art. 1.035, § 11):

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação do Código de Defesa do Consumidor. (STF, RE 636.331, rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25.05.2017).

Por sua vez, quanto aos danos morais, o Supremo Tribunal Federal, ao apreciar o RE 1394401, fixou a tese abaixo para o Tema 1240, de Repercussão Geral (CPC, art. 1.035, § 11):

Ementa Direito civil. Responsabilidade civil. Danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional. Inaplicabilidade do Tema 210 da repercussão geral. Distinção. Não incidência das normas previstas na Convenções de Varsóvia e Montreal. Questão constitucional. Potencial multiplicador da controvérsia. Repercussão geral reconhecida com reafirmação de jurisprudência. Recurso extraordinário a que se nega provimento. 1. O entendimento da Corte de origem não diverge da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, no sentido de que a aplicação dos limites das Convenções de Varsóvia e de Montreal, definida no julgamento do Tema 210 da repercussão geral, está adstrita aos casos de indenização por danos materiais. 2. Recurso extraordinário não provido. 3. **Fixada a seguinte tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.** (RE 1394401 RG, Relator(a): MINISTRA PRESIDENTE, Tribunal Pleno, julgado em 15/12/2022, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-039 DIVULG 02-03-2023 PUBLIC 03-03-2023) (g.n.).

Note-se que a responsabilidade civil do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.” (g.n.)

In casu, restou incontroverso o extravio da bagagem e o prazo de devolução – 2 (dois) dias após o desembarque.

Nesse cenário, os danos materiais foram comprovados às fls. 26 e 27, no total de R\$.505,77.

Como o montante acima não ultrapassa o limite de 1.000,00 DES previsto no art. 22, número 2, da Convenção de Montreal, a restituição deve ser integral.

Por seu turno, 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.

Em relação ao *quantum* indenizatório, 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 empresa aérea 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.

Os fatos discutidos nos autos ultrapassam o mero aborrecimento, porquanto a autora se viu privada de seus pertences durante considerável período.

Ora, não há dúvidas de que, em decorrência do descaminho de sua bagagem, a demandante 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. Apesar 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.

Sublinhe-se que a circunstância da bagagem ter sido restituída após dois dias 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, bem como a saúde financeira da ré, o tempo perdido para solucionar a pendenga e a angústia e frustração de não saber quando e, se, iria receber seus pertences de volta, a indenização deve ser fixada em R\$.5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Neste sentido, precedentes desta C. Câmara:

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 MORAIS. CONTRATO - Transporte Aéreo Internacional - Extravio temporário de todas as bagagens da autora - Malas devolvidas após quatro dias do início da chegada da autora ao seu destino - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Montante arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Valor fixado em observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Valor considerado por esta C. 38ª Câmara em casos análogos ao dos autos - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1020850-15.2024.8.26.0100, Relator Lavínio Donizetti Paschoalão, j. em 03.07.2024) (g.n.).

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Extravio temporário de bagagem. Responsabilidade objetiva das companhias aéreas. Localização e devolução da bagagem em cinco dias. Fatos incontroversos. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Prejuízo extrapatrimonial comprovado. Indenização devida. Fixação em valor compatível com o dano e de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Pedido de majoração. Inadmissibilidade. Sentença mantida. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Pretensão de reembolso das quantias despendidas para aquisição de itens de vestuário e de higiene pessoal em razão da privação momentânea de utilização de seus pertences. Possibilidade. Prova documental que permite concluir pela razoabilidade dos produtos adquiridos. Quantia fixada de acordo com os parâmetros estabelecidos na

Convenção de Montreal, conforme entendimento do STF, no julgamento conjunto do RE nº 636.331/RJ e do ARE nº 766.618/SP. Sentença reformada. VERBAS DE SUCUMBÊNCIA. Redimensionamento em razão da condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais. Admissibilidade. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1014113-40.2022.8.26.0011, Relator Fernando Sastre Redondo, j. em 07.02.2024) (g.n.).

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.”
(STJ; REsp 318.379/MG)

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, julgo procedentes os pedidos para:

I- condenar a ré a ressarcir o prejuízo material suportado pela autora, no montante de R\$.505,77, atualizado desde a data do desembolso (19.12.2023);

II- condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$.5.000,00, corrigido a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ).

Em ambos os capítulos, 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, arcará a ré, na integralidade, com o pagamento das custas, despesas processuais, incluídos honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados no art.85, § 2º do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL 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