



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404989

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033688-87.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AIDA BRUNA BENCUYA, é apelado DELTA AIR LINES INC..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1033688-87.2024.8.26.0100

Apelante: Aida Bruna Bencuya

Apelada: Delta Air Lines Inc.

Juíza: Clarissa Rodrigues Alves

Comarca: São Paulo – 12ª Vara Cível do Foro Central

Voto nº 18.378

APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM DESPACHADA – Sentença de improcedência – Irresignação da autora, requerendo a procedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais – Relação jurídica que implica incidência das disposições normativas do Código Civil, do Microsistema de Defesa do Consumidor e da Convenção de Montreal – Extravio temporário de bagagem é fato incontroverso nos autos – Responsabilidade da companhia aérea caracterizada – Não comprovação de qualquer causa excludente, ínsita à sua responsabilidade objetiva – Precedentes jurisprudenciais pátrios e estrangeiros – DANOS MORAIS – Convenção de Montreal que fixa patamar indenizável na seara dos danos materiais. Por seu turno, referido tratado internacional, *per se*, não exclui ou limita a indenização por danos extrapatrimoniais compensatórios, cuja força normativa promana do art. 5º, inc. V e X, da CF – Danos morais compensatórios que não se confundem com os *punitive damages*, contemplados no sistema da *common law*, de modo que a preocupação manifestada em sede de trabalhos preparatórios para a redação das normas da Convenção não se justifica em relação à caracterização dos danos extrapatrimoniais compensatórios em nosso país – Ressalva em relação aos danos morais compensatórios, que é consentânea com a tese fixada pelo STF no julgamento dos RE 636.331/RJ e ARE 766.619/SP – Precedente recente do STJ quanto à inexistência de limitação nesta seara – Circunstâncias do caso concreto que denotam abalo extrapatrimonial, que desbordam do mero dissabor – Razoabilidade e proporcionalidade – Bagagem extraviada que foi

encontrada posteriormente – Fixação do montante indenizatório em R\$ 2.000,00, apto a compensar os danos morais sofridos, sem caracterizar deslocamento patrimonial indevido – Danos materiais – Ausência de verossimilhança das alegações da autora – Ademais, gastos em valores excessivos, inclusive relativos a medicamentos em relação aos quais sequer há prova de uso contínuo - Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido, com reconhecimento de sucumbência recíproca.

Trata-se de sentença (fls. 131/133), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Aida Bruna Bencuya em face de Delta Airlines Inc., julgou improcedentes os pedidos. Em virtude da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no importe de 10% do valor da causa.

Irresignada, apelou a autora (fls. 138/152), aduzindo, em síntese, que a companhia aérea ré é responsável pelo extravio temporário da sua bagagem. Verbera que o atraso na devolução dos seus pertences gerou transtornos, incluindo a necessidade de compras para atender as suas necessidades imediatas (medicamentos e vestido para festa previamente agendada) e a ausência de assistência material ou informacional. Diante da falha na prestação dos serviços, com o atraso de seis dias para devolução da bagagem, assevera que a ré deve responsabilizada pelos danos extrapatrimoniais e patrimoniais incorridos. Reitera que, a despeito da posterior restituição da bagagem, *“ficou privada de itens essenciais, como o vestido que usaria em um evento e seus medicamentos de uso contínuo, por um período de seis dias”* (fl. 141). Relata que, em um primeiro momento, a informação repassada foi a de que sua mala havia sido retirada pela alfândega antes de ser enviada para esteira e que não havia previsão de devolução. Posteriormente, em 24/02/2024, foi esclarecido que a sua bagagem havia sido equivocadamente recolhida por outro passageiro e estava de volta ao Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão). Informa que os valores desembolsados de forma emergencial somam o montante de R\$ 5.130,64 e esclarece que o fato de estar em sua residência não anula os transtornos narrados,

porquanto o vestido que estava em sua bagagem seria utilizado em um evento específico. Ao final, pediu pelo provimento do recurso, a fim de que seja reformada a r. sentença, para fixar indenização por danos materiais no montante de R\$ 5,130,64 e danos morais no importe de R\$ 14.308,77.

O recurso é tempestivo e preparado (fl. 153).

Intimada (fl. 154), a parte ré contrarrazões (fl. 161/172).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da análise dos autos, depreende-se que a autora adquiriu passagem aérea para percorrer o trecho entre as cidades de Las Vegas (LAS) e Rio de Janeiro (GIG) com conexões em Atlanta (ATL) e Guarulhos (GRU), tendo como partida na origem o dia 17/02/2024, às 11h25, e chegada ao destino em 18/02/2024.

A autora narrou que todos os trechos transcorreram sem intercorrências até a chegada ao **Rio de Janeiro**, ocasião em que, ao dirigir-se à esteira de restituição de bagagens, constatou que sua mala não fora entregue.

Aduz ter buscado auxílio junto ao **balcão de atendimento da companhia aérea Ré**, sem sucesso. Afirmar que continha em sua mala **itens essenciais**, tais como **roupas apropriadas para esqui, uma bolsa, medicamentos de uso contínuo e um vestido destinado a um evento social** que ocorreria no dia **24/02/2024**. Afirmar ter entrado em contato com a central de atendimento da companhia ré e do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro – Galeão, também sem sucesso.

Em seguida, declara ter entrado em contato com a central de atendimento da companhia aérea, solicitando **transferência para o setor de bagagens no aeroporto de Atlanta**, última conexão antes da chegada ao Brasil. Nesse momento, foi informada de que sua mala teria sido **retirada pela alfândega antes de ser encaminhada à esteira de restituição**, sem, contudo, receber explicações plausíveis sobre os motivos dessa retenção. Além disso, não lhe foi fornecida qualquer previsão sobre a devolução da bagagem, sendo-lhe apenas recomendado que realizasse contatos diários para obter atualizações.

Alega ter contatado a **Receita Federal e a alfândega brasileira**,

ocasião em que recebeu a **confirmação de que nenhuma bagagem registrada sob seus dados fora apreendida** e de que, caso houvesse retenção alfandegária, seria obrigatória a emissão de **documentação comprobatória**, o que não ocorreu.

Frisa que somente no dia 26/02/2024, quatro dias após o extravio, recebeu sua bagagem, após ser informada que outro passageiro havia pego sua bagagem por engano e devolvido à companhia.

Argumenta que o extravio temporário da bagagem lhe causou transtornos significativos, pois, no período em que ficou sem seus pertences, *“precisou contrair gastos extras inesperados com vestuário e medicamentos, que poderiam ter sido evitados se a Ré tivesse prestado seus serviços adequadamente”* (fl.6). Além disso, teve de comprar **um novo vestido para o evento em Itaipava, que aconteceu antes da devolução da bagagem extraviada.**

Forte em tais premissas, propugnou pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 14.308,77 e danos morais no importe de R\$ 5.130,64.

Em sede de contestação (fls. 38/53), a ré alegou, à luz do artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, que a indenização por danos morais decorrente da falha na execução do contrato de transporte depende da efetiva demonstração do prejuízo e de sua extensão. Asseverou que, conforme estabelecido pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em casos de extravio de bagagem a empresa aérea tem até 21 dias para restituí-la, e os passageiros devem ser indenizados apenas quando transcorrido tal período, a fim de evitar enriquecimento sem causa. Reiterou que os danos morais não foram comprovados, tratando-se de mero aborrecimento.

O autor manifestou-se em réplica (fls. 85/95).

Sobreveio, então, a r. sentença de fls. 131/133, nos termos expostos no relatório acima.

Tecidas essas considerações, cumpre determinar a legislação aplicável ao caso em testilha.

Com efeito, o conflito de interesses versa acerca de relação de consumo. De fato, as partes denotam todas as características contidas, respectivamente, nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Doutra banda, referido conflito se coaduna com a existência contrato de transporte aéreo internacional, de modo que também incide a Convenção de Montreal, tratado internacional internalizado ao ordenamento pátrio por meio do Decreto nº 5.910 de 27 de setembro de 2006, conforme preconiza seu art. 1º, nos seguintes termos:

“Artigo 1 – Âmbito de Aplicação

A presente Convenção se aplica a todo transporte internacional de pessoas, bagagem ou carga, efetuado em aeronaves, mediante remuneração. Aplica-se igualmente ao transporte gratuito efetuado em aeronaves, por uma empresa de transporte aéreo.

Para os fins da presente Convenção, a expressão transporte internacional significa todo transporte em que, conforme o estipulado pelas partes, o ponto de partida e o ponto de destino, haja ou não interrupção no transporte, ou transbordo, estão situados, seja no território de dois Estados Partes, seja no território de um só Estado Parte, havendo escala prevista no território de qualquer outro Estado, ainda que este não seja um Estado Parte. O transporte entre dois pontos dentro do território de um só Estado Parte, sem uma escala acordada no território de outro, não se considerará transporte internacional, para fins da presente Convenção.”

Ademais, o Código Civil, no Capítulo XIV, do Título VI, do Livro III, contempla, outrossim, normas gerais acerca do transporte de pessoas e coisas.

Verifica-se, pois, que os três diplomas legais são aplicáveis ao caso em comento.

A obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte do consumidor ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos do artigo 737 do Código Civil, emergindo, outrossim, obrigação de proteção, que restou autonomizada (Nesse sentido, Gerardo

Mastrandrea, *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, p. 2-12, Padova, Cedam, 1994).

Tais deveres, ressalte-se, decorrem da boa-fé objetiva e são essenciais ao direito contratual como um todo. Na visão de Judith Martins Costa, “*como sua denominação indica, atuam para otimizar o adimplemento satisfatório, fim da relação obrigacional. São deveres que não atinam ao 'que' prestar, mas ao 'como' prestar.*” (*A boa-fé no Direito Privado*. 2. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 241).

Nesse contexto, em cotejo com a noção da obrigação como relação jurídica complexa, defluem da cláusula geral de boa-fé objetiva, os denominados deveres anexos ou laterais (*Nebenpflichten*), os quais, quando não implementados, caracterizam hipótese de inadimplemento, per se, nos termos do Enunciado nº 24 da I Jornada de Direito Civil:

“Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa.”

No tocante aos deveres anexos, convém consignar a lição de Clóvis do Couto e Silva:

“Os deveres secundários comportam tratamento que abranja toda a relação jurídica. Assim, podem ser examinados durante o curso ou o desenvolvimento da relação jurídica, e, em certos casos, posteriormente ao adimplemento da obrigação principal. Consistem em indicações, atos de proteção, como o dever de afastar danos, atos de vigilância, de guarda, de cooperação, de assistência” (SILVA, Clóvis do Couto e. *A obrigação como processo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, p. 93).

Natural que, dadas as características próprias do ramo do transporte aéreo, certos eventos denotam caráter extrínseco à atividade empreendida, não havendo que se falar em dano moral em todas as situações de atrasos e

cancelamentos de voos, desde que resolvidos dentro de uma margem de tempo razoável.

Não foi, porém, a situação fática dos autos, tendo em vista a ausência da bagagem do suplicante, durante período posterior a viagem, denotando constrangimento que desborda do mero dissabor.

Dessa forma, procedendo-se ao exame da extensão do dano, cumpre consignar que, no caso dos danos morais compensatórios, diferentemente dos danos materiais, não há qualquer exclusão ou limitação ao dever de indenizar. Para a compreensão desse entendimento, faz-se mister tecer algumas considerações.

Referida lacuna normativa, embora necessária para a elaboração de um diploma legal uniforme com ampla adesão por vários países, não excluiu a indenização por danos morais, mormente em face do art. 29 da Convenção de Montreal, o qual autoriza expressamente as indenizações de caráter compensatório.

Nesse ponto, cumpre obtemperar que, no ordenamento pátrio, a reparação de danos extrapatrimoniais denota natureza primordialmente compensatória, estando, pois, em conformidade com o tratado internacional. Nesse sentido, preconiza, com acuidade, Felipe Peixoto Braga Netto, Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald:

“Qualquer avaliação ou preço que se estipule como resposta do Estado à ofensa de um bem intrínseco à pessoa humana será meramente uma compensação ou uma satisfação. Ensina Fernando Noronha que indenizar é apagar o dano, o que só se consegue fazer, através da reposição do patrimônio na situação em que estava antes, enquanto compensar é dar algo que contrabalança o mal causado, mas sem poder apagar este. (Novo tratado de responsabilidade civil”. 4ª ed., São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 379).

Ademais, como é cediço, o conceito de dano extrapatrimonial está atrelado aos direitos da personalidade, que, com o advento da Constituição de 1988, foram elevados a uma posição supraestatal, tendo em vista que a atual Carta colocou

o homem no vértice do ordenamento jurídico, na mesma trilha das demais Constituições no mundo (Nesse sentido: SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*, 6ª ed., São Paulo: Atlas, 2015, p. 206).

No mesmo sentido, Rabindranath Valentino Aleixo Capelo de Sousa afirma que *“no centro e no curso da problemática juscivilística da personalidade, determinando-a e inflectindo-a, está o Homem ou, porventura mais do que isso, cada homem concreto com a própria e dinâmica personalidade, confluindo aí, e muitas vezes antinomicamente, designios de ordenação social, veiculadas através da estrutura jurídica”*. (*O direito geral de personalidade*. Coimbra: Coimbra, 1995, p 13).

Com efeito, a dignidade da pessoa humana está inserida na Constituição Federal como fundamento do Estado Democrático de Direito (art. 1º, inc. III), assumindo posição de destaque. Acerca da dignidade da pessoa humana, Ingo Wolfgang Sarlet elucida que:

“Cuidando-se a dignidade e aqui tomamos emprestadas as expressivas palavras de Cármen Lúcia Antunes Rocha do que se poderia denominar de “coração do patrimônio jurídico-moral da pessoa humana”, é imprescindível que se outorgue ao princípio fundamental da dignidade da pessoa humana, em todas as suas manifestações e aplicações, a máxima eficácia e efetividade possível, em suma, que se guarde e proteja com todo o zelo e carinho este coração de toda sorte de moléstias e agressões, evitando ao máximo o recurso a cirurgias invasivas, e, quando estas se fizerem inadiáveis, que tenham por escopo viabilizar que este coração (ético-jurídico) efetivamente esteja (ou, pelo menos, que venha a estar) a bater para todas as pessoas com a mesma intensidade. (*Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988*, 6 ed. rev., atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008, p. 148).”

Nessa esteira, Sérgio Cavalieri Filho conclui que o dano moral em

sentido estrito é a lesão ao direito geral de personalidade. E foi, com fulcro nessa premissa, que a Constituição inseriu em seu art. 5º, inc. V e X, a plena reparação do dano moral. *“Este é, pois, o novo enfoque constitucional pelo qual deve ser examinado o dano moral: Qualquer agressão à dignidade pessoal lesiona a honra, constitui dano moral e é por isso indenizável.”* (Programa de responsabilidade civil. 10ª ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 88-89).

O dano moral não envolve, pois, apenas o sofrimento, a tristeza e a dor experimentados pela vítima, mesmo porque pode haver dano moral sem que se verifiquem esses efeitos. O dano consiste na violação a um bem ou atributo da personalidade.

Nesse sentido, Anderson Schreiber esclarece que o sentimento da vítima face ao evento danoso deve apenas servir como meio para se quantificar o dano e, conseqüentemente, arbitrar o valor da indenização (Op. Cit., p. 206).

Portanto, a mencionada lacuna no tratado internacional é naturalmente preenchida em nosso ordenamento pela função iluminante e força normativa do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, depreendendo-se que o dano moral comporta reparação autônoma, como, aliás, todas as demais figuras extrapatrimoniais correlacionadas com função compensatória em favor da vítima, excluídos os *punitive damages* como adrede elucidado.

Estabelecido que a Convenção de Montreal não exclui a indenização por danos morais compensatórios, verifica-se, outrossim, que inexistente qualquer limitação nesta seara.

Com efeito, no julgamento do RE 172.720/RJ, de relatoria do Ministro Marco Aurélio, a Suprema Corte decidiu rejeitar a indenização limitada prevista na Convenção de Varsóvia (substituída pela Convenção de Montreal), consoante se vê:

INDENIZAÇÃO DANO MORAL EXTRAVIO DE MALA EM VIAGEM AÉREA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA OBSERVAÇÃO MITIGADA CONSTITUIÇÃO FEDERAL SUPREMACIA. O fato de a Convenção de Varsóvia revelar, como regra, a indenização

tarifada por danos materiais não exclui a relativa aos danos morais. Configurados esses pelo sentimento de desconforto, de constrangimento, aborrecimento e humilhação decorrentes do extravio de mala, cumpre observar a Carta Política da República incisos V e X do art. 5º, no que se sobrepõe a tratados e convenções ratificados pelo Brasil.

Referido entendimento foi reafirmado no julgamento do RE 636.331/RJ, consignando-se que a limitação imposta pelo tratado abrange tão somente o dano material, pois não há qualquer referência a dano moral. Nesse sentido, a Ministra Rosa Weber, em seu voto, foi categórica:

[...] a Convenção de Varsóvia não cuidou dos danos morais, não cabendo, nessa perspectiva, estender a estes a aplicação dos limites indenizatórios estabelecidos no mencionado pacto internacional. Posteriormente, no informativo jurisprudencial nº 866 do Supremo Tribunal Federal, constou o seguinte:

*Ademais, frisou que as disposições previstas nos aludidos acordos internacionais incidem exclusivamente nos contratos de transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens ou carga. Assim, não alcançam o transporte nacional de pessoas, que está excluído da abrangência do art. 22 da Convenção de Varsóvia. Por fim, esclareceu que a limitação indenizatória abarca apenas a reparação por danos materiais, **e não morais**. (Destaques nossos).*

Ainda, em julgamento recente do C. Superior Tribunal de Justiça, a orientação adotada foi no mesmo sentido:

“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E

MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. **O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 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 ao Código de Defesa do Consumidor.** 3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. 4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à **tarifação prevista na Convenção de Montreal**, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. 5. Recurso especial não provido.” (REsp 1842066/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020, destaques nossos).

Atestada a existência do dano moral, porém, afiguram-se necessárias certas considerações. O Superior Tribunal de Justiça decidiu, em momento recente, que os danos morais em transporte aéreo não mais devem ser considerados *in re ipsa*. Em outros termos, foi reconhecida, pelo aludido Tribunal Superior, a necessidade de arbitramento dos danos morais em tais eventos, com fundamento no concreto

sofrimento vivido. De clareza solar é o escólio da eminente Ministra Nancy Andrighi:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ (...) **5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral.** A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em

recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (STJ, REsp 1.584.465/MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 21/11/2018, destaques nossos).

Tecidas essas considerações, a fixação de verba reparatória a título de danos morais exige uma atividade parcimoniosa do magistrado, uma vez que inexistente, e nem deveria existir, uma tarifação prevista em lei para os abalos internos sofridos por determinado indivíduo. Devem ser levadas em consideração, portanto, algumas balizas impostas pela melhor doutrina.

São elas, por exemplo, o sopesamento da conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como o denominado “valor desestímulo”, destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro, no âmbito do princípio da prevenção (Nesse sentido, Le Tourneau e Cadiet, *Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998). Nesse sentido, é valiosa a lição de Caio Mário da Silva Pereira:

“A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo (...) deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. **Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva**”. (destaques nossos) (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 4. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 60 *apud* STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2007, p. 1684.).

No caso em testilha, não se olvida de que o extravio temporário da bagagem despachada tenha provocado desgaste caracterizador de dano moral, sobretudo porque a ré procedeu à devolução dos pertences da autora somente seis dias após a comunicação da perda, conforme restou incontroverso.

Todavia, as circunstâncias descritas na exordial não revelaram ulteriores consequências decorrentes do propalado constrangimento derivado da perda da bagagem, sobretudo porque a apelante retornaria para o Rio de Janeiro, cidade de residência, no mesmo dia em que a bagagem foi extraviada.

Com efeito, não comporta verossimilhança a alegação de que, em virtude do extravio temporário da bagagem, ficou impossibilitada de utilizar o vestido que estava na bagagem em uma festa em Itaipava, que exigia vestimenta apropriada. Muito embora a autora tenha juntado aos autos o convite da referida festa (fl. 26) e comprovantes da aquisição de dois vestidos (fls. 25 e 27), o primeiro vestido foi adquirido em 05/02/2024, no Rio de Janeiro (e não durante a viagem). Outrossim, sendo a festa no Brasil, dias após o retorno, em Itaipava, no município de Petrópolis, Rio de Janeiro (estado de residência), e a vestimenta apropriada, nos exatos termos do quanto narrado, sequer soa verossímil que o vestido estivesse na mala.

Assim, considerando as particularidades do caso em tela, em cotejo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, subprincípio da proibição do excesso o disposto no art. 944 do Código Civil, reputo adequado o montante de R\$ 2.000,00. Tal montante revela-se suficiente, sem, contudo, representar enriquecimento sem causa.

Nessa senda, cumpre salientar que, em casos de extravio definitivo de bagagem, tem sido fixada a quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais ao consumidor:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS VOO INTERNACIONAL E EXTRAVIO DE BAGAGEM Procedência parcial Pretensão de reforma. Autor teve suas bagagens extraviadas durante viagem internacional, fato que caracteriza falha na prestação de serviços e enseja indenização por danos morais. Não há como negar que os acontecimentos descritos no feito, bem como sua repercussão, trouxeram abalo psíquico, atingindo a tranquilidade do autor, discrepando, por conseguinte, do que se pode

qualificar de mero aborrecimento. Inegável a ocorrência do dano moral Indenização por dano moral que foi bem fixada no valor de R\$ 10.000,00, adequado para reparar a vítima pelos dissabores sofridos, sem que isso implique em enriquecimento sem causa. Danos materiais que ficaram evidenciados com o extravio e não localização da bagagem do autor. Indenização que deve ser fixada consoante critérios objetivos da Convenção de Montreal, nos termos do RE 6366331/ RJ 1.000 Direitos Especiais de Saques, consoante art. 22, alínea 2 da Convenção Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP. Apelação 1024997-36.2014.8.26.0100. Rel. Walter Fonseca. 11ª Câmara de Direito Privado. Julgamento: 09/08/2018)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Atraso no voo e extravio de bagagem - Sentença de procedência - Recurso da parte autora Danos morais caracterizados Majoração do valor da indenização Recurso provido. (...) No caso em exame, sopesando os fatos narrados e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e, tendo em vista a reprovabilidade da conduta ilícita, intensidade e duração do sofrimento experimentado pelo autor, bem como a capacidade econômica da requerida causadora do dano, mostra-se razoável majorar a indenização para o valor pretendido, no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).” (TJSP. Apelação 1045630-92.2019.8.26.0100. Rel. Spencer Almeida Ferreira. 38ª Câmara de Direito Privado. Julgamento: 06/11/2019)

“APELAÇÃO - AÇÃO ORDINÁRIA - Pretensão ao pagamento de indenização por danos morais - Sentença de procedência em parte - Pleito de reforma da sentença - Cabimento em parte - Demanda que, apesar de versar sobre transporte aéreo internacional, tem por pedido recursal somente a majoração da indenização por danos morais, de maneira que o CDC deve prevalecer sobre as Convenções de Varsóvia e Montreal Apelante que foi privada de seus bens, tendo em vista o extravio de sua bagagem, nunca encontrada pela apelada - Indenização que deve ser majorada para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante razoável e proporcional à condição econômica das partes e aos dissabores enfrentados pela apelante Sentença reformada em parte APELAÇÃO provida em parte, para majorar a indenização por danos morais, no valor supra.” (TJSP. Apelação 1088314-66.2018.8.26.0100. Rel. Kleber Leyser de Aquino. 15ª

Câmara de Direito Privado. Julgamento: 30/07/2019)

No que concerne aos danos materiais, todavia, não assiste razão à autora.

Com efeito, a autora apresentou valores despendidos em decorrência do extravio temporário da bagagem, que consistiram em gastos com vestuário (fls. 27) e medicamentos (fl. 28).

Nesses termos, não se olvida que o extravio da bagagem da autora permitiria a ela a compra de itens básicos para que pudesse continuar usufruindo de sua viagem até ulterior restituição da bagagem. Outrossim, não se descuida que a autora teve que despender recursos que não foram programados, por conta do extravio da bagagem.

Contudo, no caso em testilha, verifica-se que foram efetuadas compras, que somam R\$ 5.130,64, incluindo vestido no valor R\$ 3.850,00 (fl. 27), valor 54% mais caro que aquele alegadamente constante na sua bagagem, bem como três tipos de medicamentos, ao passo que há nos autos apenas laudo para uso contínuo de um dos medicamentos (fl. 29), demonstrando não apenas inexistir razoabilidade, como também inferir que os itens foram incorporados ao seu patrimônio e que não há indícios concretos de que todos esses medicamentos são de uso contínuo, sem prejuízo da supramencionada ausência de verossimilhança com relação à alegada necessidade de aquisição de novo vestido.

Conclui-se, portanto, pela manutenção da improcedência do pedido de indenização por danos materiais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, para reformar parcialmente a sentença e condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 2.000,00, acrescido de juros de mora correspondentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC), sem cumulação com correção monetária, a contar da data da citação (art. 405 do Código Civil).

Em razão da sucumbência recíproca, deverá a autora arcar com 50%, e o réu, com 50% das custas e despesas processuais. Ademais, a autora deverá efetuar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o pagamento de honorários advocatícios aos patronos da ré que fixo em 10% do valor atualizado da causa, devido ao reduzido proveito econômico. De seu turno, o réu deverá arcar com honorários advocatícios aos patronos da autora que fixo, também em 10% do valor atualizado da causa, considerando o reduzido valor da condenação.

Por derradeiro, deixo de majorar a verba honorária nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, uma vez que não se fazem presentes os requisitos exigidos pelo Col. Superior Tribunal de Justiça, notadamente o não conhecimento ou desprovimento integral do recurso (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator