



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410373

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000919-25.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes RAQUEL DALA BERNARDINA, VALENTINA DALA BERNARDINA OLIVEIRA, CATARINA DALA BERNARDINA OLIVEIRA e ECLEVERTON FONTES DE OLIVEIRA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39903

APEL. Nº: 1000919-25.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

JUÍZA: RENATA BITTENCOURT COUTO DA COSTA

APTE.: RAQUEL DALA BERNARDINA e OUTROS

APDA.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – alegação de extravio temporário de bagagem no voo contratado entre as partes – ausência de demonstração da falha na prestação do serviço das apeladas – artigo 373, I, CPC – hipótese não era de inversão do ônus da prova, apesar de a relação ser de consumo – não restou demonstrada a hipossuficiência dos apelantes para a produção da prova – sem indícios mínimos, as alegações se mostraram inverossímeis – circunstâncias que infirmam a versão dos apelantes – sentença mantida por seus próprios fundamentos nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*RAQUEL DALA BERNARDINA, ECLEVERTON FONTES DE OLIVEIRA, V. D. B. O. e C. D. B. O. (as duas últimas menores, representadas por sua genitora Raquel, coautora) ajuizaram a presente ação indenizatória em face de AZUL LINHAS AÉREAS S/A, relatando os transtornos enfrentados em razão do extravio de suas 4 bagagens durante voo operado pela ré referente ao trecho PORTO ALEGRE – VIRACOPOS – RECIFE – ARACAJU (o desembarque em Recife foi no dia 10/04 e o último trecho para Aracaju partiu no dia 12/04 – fl. 21). Alegaram que ao desembarcarem em Recife/PE, sobreveio a informação de que as suas bagagens haviam sido*

extraviadas. Aduziram ter formalizado o RIB - Registro de Irregularidade de Bagagem, contudo não receberam assistência material. Narraram que, diante da falta de notícia da ré acerca do paradeiro da bagagem (e/ou da sua entrega), necessitaram adquirir itens essenciais básicos, tanto em Recife/PE, quanto em Aracaju/SE, totalizando R\$ 1.460,30. Asseveraram ter recebido as bagagens tão somente no dia 18/04/2022, ou seja, 8 dias depois. Noticiaram o descaso da ré, bem como os prejuízos psicológicos e financeiros que enfrentaram devido à prestação de serviços com má qualidade. Discorreram sobre a aplicação do CDC ao caso e inversão do ônus da prova. Pugnaram pela condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos morais experimentados no valor de R\$ 8.000,00 para cada autor (totalizando R\$ 24.000,00), bem como indenização pelos danos materiais no valor de R\$ 1.460,30. Com a inicial, vieram os documentos de fls. 09/26. Devidamente citada, a ré apresentou contestação às fls. 51/67, alegando inicialmente que o julgamento deve se dar de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e não o Código de Defesa do Consumidor. Aduziu que o RIB foi registrado pela parte autora no aeroporto de Fortaleza no dia 10/04/2022 às 22:46 horas, quando do desembarque dos passageiros, oportunidade em que ela/ré tomou todas as medidas necessárias para localização e devolução das bagagens, as quais foram efetivamente localizadas e entregues à parte autora apenas horas após o seu desembarque, constando encerrado o RIB no dia 11/04/2022 às 16h41min. Discorreu sobre a validade de suas telas sistêmicas. Ressaltou que a bagagem da parte autora foi entregue em prazo razoável, razão pela qual não se vislumbra qualquer dano de ordem moral/material indenizável, sendo que a parte autora foi informada de todos os procedimentos que estavam sendo adotados para entrega da bagagem, não havendo nenhuma falha por ausência de informação. Impugnou a pretensão dos danos materiais e morais ante a ausência de seus requisitos, pugnando pela improcedência do pedido. Com a defesa, vieram os documentos de fls. 68/88. Pela decisão de fl. 89 a autora foi intimada para manifestar-se em réplica e ambas as partes foram instadas a indicar as provas que pretendiam produzir. Réplica às fls. 92/97, na qual a parte autora rechaçou os termos da peça de defesa. As partes manifestaram-se pelo pronto julgamento do feito”.

A ação foi julgada improcedente (fls. 99/103). Os autores

foram condenados no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Inconformados, os autores recorreram (fls. 106/120). Insistiram que a mala permaneceu extraviada durante oito dias e apenas foi devolvida em 18.04.2024. Ficaram privados da utilização dos itens pessoais, vendo-se obrigados, às próprias expensas, a efetuar compras para suprimento das necessidades básicas. Embora não tenham conseguido reunir a maioria dos comprovantes, o dano material comprovado foi de R\$ 1.460,30. A ré não prestou nenhuma assistência material. A previsão de chegada ao destino – no aeroporto de Aracaju (AJU) era de 18.30h no dia 10.04.2023. No primeiro trecho da viagem já houve o considerável atraso de 50 minutos de voo. Isso impactou nas demais conexões, sendo que não conseguiram chegar em Aracaju no mesmo dia. Por conta disso, foram reacomodados no voo para dia 12.04.23. O atraso total foi de 39 horas do horário inicialmente programado. Após insistência, a ré disponibilizou hotel. A estadia em Pernambuco não foi escolha deles. É errônea a informação de registro do RIB no aeroporto de Fortaleza, que sequer fez parte do trajeto numa viagem que aconteceu em 2023. As telas sistêmicas, prova unilateral, não são suficientes para provar a devolução das malas em 11.04.2023. Ainda assim, mesmo que se consideradas tais provas, elas indicam a restituição em 17.04.2023. Restou incontroversa a devolução das malas apenas 8 dias após o extravio, sendo que precisaram retirá-las no aeroporto de Aracaju. Os valores gastos com a aquisição de itens necessários devem ser reembolsados. O dano moral se patenteou. Pelo que expuseram, pugnaram pelo provimento do recurso para o fim de ser julgada procedente a ação.

Em sua resposta (fls. 126/134), a apelada basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

A i. representante do Ministério Público opinou pelo desprovimento do recurso (fls. 170/175).

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento porque foi interposto no prazo e veio devidamente preparado.

A questão foi assim decidida: “*Em primeiro, atenta as*

alegações da ré acerca de incidir, no caso em tela o Código Aeronáutico e não o Código Consumerista, anoto que na hipótese evidente a existência de relação de consumo, enquadrando-se a parte autora na categoria de consumidora e a parte ré na de fornecedora de produtos/serviços (art. 2º e 3º do CDC)... Adiante, cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais através da qual a parte autora pretende ser indenizada em razão de transtornos enfrentados em razão do extravio temporário de suas bagagens em voo operado pela ré. A ré em contrapartida sustentou ter adotado todos os procedimentos para devolução de seus pertences, sem prejuízo de que o abalo moral narrado não foi comprovado nos autos diante do atraso na entrega da bagagem e a inoccorrência de dano material, ante a ausência de ilícito. Pois bem. Conforme se observa dos bilhetes de fl. 21, os autores adquiriram passagem para o trecho PORTO ALEGRE – VIRACOPOS – RECIFE – ARACAJU. Ocorre que os autores adquiriram trecho com longo intervalo no último voo de conexão e ficaram em hotel na cidade de Recife por livre escolha. Veja que o desembarque em Recife foi no dia 10/04 e o último trecho para Aracaju partiu no dia 12/04. Apesar dos autores alegaram que a mala foi extraviada e que a ré não informava onde estariam as malas, consta da RIB (fl. 22) juntada pela própria parte autora que, a bem da verdade, o que ocorreu foi que as malas despachadas foram direto do aeroporto de Viracopos para o destino final Aracaju. Em Recife a parte autora registrou a RIB na qual tem também a observação "Ao chegar em AJU devolver a bag para REC e entregar no Marante". Marante é o hotel no qual a parte autora ficou hospedada e foi indicado na RIB como local para entrega da bagagem. Assim, entendo que não restou demonstrado a prática de ato ilícito pela ré, que encaminhou as malas para o destino final, e a pedido da parte autora encaminhou as malas para Recife. Em que pese os autores aduzirem que a mala foi devolvida somente 8 dias depois, em Aracaju, a ré comprovou que encerrou ao RIB no dia 11/04/2023 (fl. 58). Observo ainda que sequer consta outro endereço para entrega tanto no RIB de fl. 21, quanto na registro eletrônico de fl. 58, tudo a denotar que as bagagens foram entregues aos autores ainda em Recife, em período muito inferior ao do artigo 32 da Resolução 400 da ANAC: "Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado. (...) § 2º O transportador deverá restituir a bagagem

extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos: I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou (...)" Assim, estão ausentes os requisitos para a condenação por danos materiais e morais, de rigor a improcedência da ação".

A sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: *"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la".*

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer "a viabilidade de órgão julgador adotar ou retificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum" (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

À r. sentença, acrescentam-se os seguintes argumentos.

Cediço que a inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista, não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento. Na verdade, ela constitui um direito de facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, nos precisos termos preconizados pelo art. 6º, VIII do CDC, *in verbis*:

"Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova (destaquei em negrito), a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Nem sempre o consumidor é beneficiado com a facilitação da defesa dos seus direitos prevista em lei. Como se verifica da leitura do dispositivo legal em comento, para que seja determinada a inversão do ônus da prova prevista na

Lei nº 8.078/90, necessária se faz a aferição da presença de alegação verossímil ou da hipossuficiência do consumidor.

No caso dos autos, não restou demonstrada a hipossuficiência dos apelantes para a produção mínima da prova de suas alegações. De resto, as alegações dos apelantes não eram verossímeis, o que ficou, “data venia”, escancarado pela análise dos fatos havida na sentença.

Além das constatações da sentença, a versão dos apelantes não se sustenta pelos motivos referidos a seguir.

O pleito indenizatório sustenta-se no extravio das bagagens de todos os passageiros. Nada se tratou na inicial acerca da perda da última conexão em razão de atraso de voos. Trata-se, pois, de inovação recursal. Não se pugnou por indenização em vista de supostos danos morais decorrentes da suposta chegada no destino com 39 horas de atraso, mas apenas por conta do pretense extravio de bagagem.

O documento de fls. 21 indica a data final da viagem o dia 12 de abril. Assim, se os apelantes inicialmente programaram o destino para Aracaju, não podem atribuir qualquer ato ilícito à companhia aérea. Patente que eles deram causa aos desdobramentos da opção que tomaram. Caberia a eles comprovar que solicitaram junto à empresa o desembarque das malas no aeroporto de Recife.

Tal demonstração mostra-se essencial para que se possa atribuir falha na prestação do serviço. Sem isso, o quadro que se apresenta é a regular destinação das malas ao destino da última conexão, como ordinariamente ocorre.

Ainda, segundo a narrativa dos apelantes, precisaram adquirir itens essenciais tanto em Recife quanto em Aracaju. A afirmação, “data venia”, é incompreensível, uma vez que indicam como endereço residencial localizado na última cidade.

Nada indica nos autos a restituição da mala oito dias após o extravio. Sequer um protocolo perante a apelada ou tratativas por meio virtual.

Assim, prevalece a data contida no documento apresentado pela apelada (11.04.23), ainda que se trate de tela sistêmica, diante das circunstâncias controvertidas elencadas.

Justamente pela contradição da narrativa dos apelantes, o

parecer da i. representante do Ministério Público foi pelo desprovimento do recurso: *“Ocorre que a prova dos autos não é suficiente para constatar a data efetivamente contratada para o voo no último trecho da viagem, REC-AJU, se 10/04 ou 12/04, o que impacta na verificação tanto dos atrasos quanto da alegação de má prestação do serviço pela companhia aérea. Os cartões de embarque apresentados à fls.21 indicam: voo 2671, data 12abr, de RECIFE para ARACAJU. Já o RIB – registro de irregularidade de bagagem, formalizado em RECIFE, apresentado à fls.22, indica, na seção “dados da rota”: AD 2742, data 10/04, origem REC destino AJU”.*

Observa-se que o último documento mencionado – o de fls. 22 – contém aparente rasura na data de preenchimento de chegada a Aracaju; não se sabe se intencionalmente ou não.

À vista da narrativa permeada de contradições, não podia se dar a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6, VIII do CDC. Como o ônus de prova da conduta lesiva e dos danos experimentados era dos apelantes, por se tratar de fato constitutivo do direito deles (artigo 373, inciso I do CPC) e deste ônus eles se descuraram, o resultado era mesmo a improcedência da demanda.

Assim, a sentença merece ser prestigiada pelo que dela constou, bem como pelos argumentos adicionais ora deduzidos.

Tendo em vista a sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil. O referido aumento é adequado para remunerar a atuação profissional havida nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao apelo.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator