



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004527-31.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante MAGDA SOLANGE DE ALMEIDA FREITAS, é apelado AZUL BRAZILIAN AIRLINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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), ROBERTO MAC CRACKEN E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004527-31.2024.8.26.0068

Apelante: MAGDA SOLANGE DE ALMEIDA FREITAS

Apelado: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Comarca: BARUERI/SP

VOTO Nº 05.709

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGENS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. 1. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM NA CHEGADA AO DESTINO. DEVOLUÇÃO OCORRIDA DEPOIS DE 4 (QUATRO) DIAS. PRIVAÇÃO DOS PERTENCES PESSOAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. 2. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO FIXADO EM VALOR DESPROPORCIONAL (R\$3.000,00), E MAJORADO PARA R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS), MONTANTE ADEQUADO AO CASO. 3. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS PARA 20% (VINTE POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO (ART. 85, §2º, CPC). 4. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pela autora, nestes autos de ação de indenização por danos materiais e morais (transporte aéreo nacional), contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$1.562,50) e morais (R\$3.000,00), além das verbas de sucumbência.

Em suas **razões** (fls. 138/148), a autora alega, em resumo, a necessidade de majoração da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios arbitrados. Pediu a reforma da sentença.

Foram apresentadas **contrarrazões** (fls. 161/176).

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Restou incontroverso o extravio temporário da bagagem da autora durante a prestação do serviço de transporte aéreo a cargo da requerida.

É claro que a relação jurídica, em se tratando de contrato de transporte aéreo nacional, deve observar as regras específicas do Código de Defesa do Consumidor.

Como é cediço, a responsabilidade civil da transportadora em relação ao transportado é objetiva, estando fundada no risco da atividade, nos termos do artigo 734 do Código Civil, conforme segue:

“O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.”

Não bastasse isso, a prestação de serviços de transporte sem defeito é dever do transportador, consoante disposto no artigo 14, “*caput*”, do Código de Defesa do Consumidor, a seguir transcrito:

“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.”

Nessas circunstâncias, há responsabilidade da transportadora pelos danos sofridos pelo viajante, resultantes de eventos não provocados por motivo de caso fortuito ou de força maior, pagando indenização por dano moral e/ou patrimonial, conforme a natureza ou extensão dos prejuízos.

Como já foi dito, restou incontroverso o extravio temporário da bagagem da autora pela empresa aérea requerida. A bagagem foi restituída cerca de quatro dias depois da chegada da autora ao destino, mas, como a autora estava em viagem programada, não poderia mesmo esperar quatro dias para receber seus pertences pessoais, mormente a roupa e os objetos de higiene pessoal.

Quando a bagagem foi devolvida, a autora já havia adquirido outros objetos pessoais. Isso ocorreu um dia depois do desembarque (fls. 30/31). Evidentemente, o fato causou transtornos de monta à autora, inclusive emocionais.

Se é certo que a ré tem um prazo para devolver a bagagem extraviada, deve estar ciente também que trata com pessoas em trânsito, com programação de deslocamentos, não sendo razoável exigir que permaneçam no mesmo local de desembarque esperando o eventual retorno das malas.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica

dispõe que: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.*”

A situação descrita é compatível com a configuração do dano moral, permitindo aferir-lhe a existência até por norma de experiência (CPC, art. 335), ante o desconforto, a aflição, além dos transtornos suportados pelo passageiro.

É evidente que tais fatos excedem o mero aborrecimento cotidiano, pois são efetivamente capazes de afligir a psique do indivíduo e gerar prejuízo moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do **I. Wilson Mello da Silva**, consiste em “*lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico*” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador **Caio Mário da Silva Pereira**, “*o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.'* (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)” (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

O valor pleiteado pela autora (R\$10.000,00) se mostra excessivo para o caso em análise. A autora levou cerca de um dia para adquirir novos objetos pessoais, e sua mala foi finalmente devolvida em 4 (quatro) dias.

Entretanto, a r. sentença condenou a ré ao pagamento do montante indenitário de R\$3.000,00 (três mil reais), o qual comporta ajuste, eis que a quantia se mostra ínfima e desproporcional ao dano causado, considerando os diversos pleitos de mesma natureza julgados por esta E. Corte de Justiça.

Cabe assinalar que o juiz deve aplicar o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Cabe lembrar que, além da função compensatória, a reparação do dano moral também objetiva punir o causador do dano e dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos (função punitiva e preventiva).

Considerando tais parâmetros, entendo que o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) se mostra razoável e proporcional, sem causar o enriquecimento sem causa da ofendida.

Outrossim, “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” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Nesse sentido, vejam-se as seguintes ementas de julgados desta 22ª Câmara de Direito Privado:

"APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. EXTRAVIO DE BAGAGEM NA IDA DE VIAGEM INTERNACIONAL. DEVOLUÇÃO APENAS NO DESEMBARQUE NO BRASIL. **PRIVAÇÃO DOS PERTENCES PESSOAIS DURANTE TODO O PERÍODO DE 15 DIAS DAS FÉRIAS.** SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. **DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$10.000,00.** MONTANTE ADEQUADO AO CASO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO." (Apelação Cível nº 1115449-77.2023.8.26.0100, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Júlio César Franco, j. 01/07/2024). [grifo nosso].

*"Apelação Cível. Ação de reparação de danos. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Relação jurídica que implica incidência das disposições normativas do Código de Defesa do Consumidor e da Convenção de Montreal. **Incontroverso o extravio definitivo de bagagem.** Responsabilidade da companhia aérea caracterizada. Danos morais. Convenção de Montreal que não elide a indenização por danos morais compensatórios. Circunstâncias do caso concreto que denotam abalo extrapatrimonial, que desbordam do mero dissabor. **Indenização fixada em sentença que não atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade para o caso concreto, que comporta majoração para R\$ 10.000,00.** Danos materiais. Convenção de Montreal traz à baila um patamar limite indenizável, na seara dos danos materiais, de modo que a responsabilidade do transportador é limitada e não tarifada,*

devendo ser comprovado o dano sofrido e sua extensão. Limite atualizado nos termos do art. 24 da mencionada convenção. Condenação imposta pelo juízo a quo, que comporta majoração. Sentença reformada em parte. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1077569-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/01/2024; Data de Registro: 11/01/2024). [grifo nosso].

*“CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO **DEFINITIVO** DE BAGAGEM. Ação de indenização por danos materiais e morais julgada procedente. Recurso da companhia aérea/ré. Defeito na prestação do serviço evidenciado. Danos morais configurados. **Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00.** Valor adequado, proporcional e compatível, que não comporta alteração. Sentença mantida. - RECURSO DESPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1023210-54.2022.8.26.0564; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2022; Data de Registro: 02/12/2022). [grifos nossos].

"EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Rodrigo de Almeida Pizzinatto e outros ajuizaram ação de indenização contra a Tam Linhas Aéreas S/A por não embarcarem em voo de conexão e extravio de bagagem, pleiteando ressarcimento por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) se a ré é responsável pelos danos materiais e morais decorrentes do não embarque e extravio de bagagem; (ii) se a indenização por danos morais deve ser majorada ou reduzida. III. Razões de Decidir 3. A

*responsabilidade civil é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não dependendo de culpa, mas da comprovação do dano e do nexo causal. 4. Atraso no trecho de ida de apenas uma hora no voo da conexão, de duração também de apenas uma hora, que configura mero aborrecimento. 5. Autores que aquiesceram com a alteração do plano de voo no trecho de volta, inexistindo responsabilidade da ré. 6. **O extravio temporário de bagagem caracteriza dano moral, mas o valor deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 por autor, considerando a devolução da bagagem.** 7. Bens adquiridos pelos autores, para substituir os extraviados, que se incorporaram ao seu patrimônio, não se vislumbrando prejuízo material. 8. Convenção de Montreal que veda a concessão de indenização em caráter punitivo, por isso ficam rejeitados os pedidos de ressarcimento com base no art. 24, II, da Resolução 400 da Anac e nos arts. 17, item 3, cumulado com art. 22, itens 2 e 3, da Convenção de Montreal. 9. Mantida obrigação de reparação do dano material, consistente na diferença entre o preço de um bilhete na classe executiva e um da classe econômica no trecho entre Frankfurt e Berlim, pois um dos autores pagou, mas não pôde viajar na classe de maior conforto. 10. Verba honorária fixada no percentual médio, de 15% do valor da condenação, que não pode ser majorada, considerada a simplicidade do trabalho executado e a singeleza da causa. IV. Dispositivo e Tese 11. Recurso dos autores desprovido. Recurso da ré parcialmente provido para afastar indenização por danos materiais decorrentes da aquisição de itens emergenciais e reduzir os danos morais para R\$ 5.000,00 por autor. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva não presume dano material ou moral. 2. Extravio temporário de bagagem justifica indenização moral reduzida." (Apelação Cível nº 1112529-67.2022.8.26.0100, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Nuncio Theophilo Neto, j. 14/04/2025).*

Quanto aos honorários advocatícios já fixados, vejo que eles não remuneraram condignamente o trabalho realizado pelo advogado do autor, tendo em vista o percentual mínimo aplicado (10%) e o valor da condenação. Assim, hei por bem majorá-los para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, tendo em vista a natureza e a importância da causa, bem como o trabalho desenvolvido pelo patrono (art. 85, §2º, do CPC).

Destarte, o recurso deve ser acolhido para majorar o montante indenitário e os honorários advocatícios fixados, na forma já propugnada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator