



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431858

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026913-56.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARIA CRISTINA DE ALMEIDA BARRETO e MIKHAEL DE ALMEIDA BARRETO, são apelados GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e COMPANHIA PANAMENHA DE AVIACION S/A (COPA AIRLINES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.917

Apelação Cível nº 1026913-56.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 33ª Vara Cível

Apelantes: Maria Cristina de Almeida Barreto e Mikhael de Almeida Barreto

Apelados: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., Companhia Panamenha de Aviación S/A (Copa Airlines)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SUCUMBÊNCIA EXCLUSIVA DAS COMPANHIAS AÉREAS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por Maria Cristina de Almeida Barreto e Mikhael de Almeida Barreto contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos morais ajuizada em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e Copa Airlines, condenando as rés ao pagamento de R\$ 2.000,00 para cada autor, além da sucumbência recíproca.

Os apelantes alegam que a indenização deve ser majorada, pois ficaram quatro dias apenas com a roupa do corpo devido ao extravio da bagagem. Sustentam que as companhias aéreas devem responder integralmente pelos honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão:

- (i) definir se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado diante do extravio temporário da bagagem por quatro dias;
- (ii) estabelecer se há sucumbência recíproca ou se as companhias aéreas devem arcar integralmente com os ônus sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O transporte aéreo configura relação de consumo, sendo aplicável a responsabilidade objetiva das companhias aéreas nos termos dos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A falha na prestação do serviço restou caracterizada pelo extravio temporário da bagagem por quatro dias, fato que ultrapassa o mero dissabor e gera dano moral indenizável, conforme entendimento pacífico do STJ e desta Corte.

A indenização fixada na sentença (R\$ 2.000,00 para cada autor) mostra-se insuficiente para reparar adequadamente o prejuízo sofrido pelos apelantes, sendo razoável sua majoração para R\$ 4.000,00 por passageiro, totalizando R\$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A fixação da indenização por dano moral não importa em sucumbência. Nos termos da Súmula 326 do STJ, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

Considerando a total procedência do pedido de reconhecimento da responsabilidade das companhias aéreas, a condenação ao pagamento de honorários advocatícios deve recair exclusivamente sobre as rés, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

O extravio temporário de bagagem por período significativo configura dano moral indenizável, independentemente da posterior devolução dos pertences.

O valor da indenização deve ser fixado com observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o tempo de privação dos bens essenciais e as circunstâncias do caso concreto.

Nos casos em que há reconhecimento da responsabilidade do fornecedor, a fixação do montante indenizatório não implica sucumbência recíproca, sendo inaplicável a divisão dos ônus sucumbenciais entre as partes.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º e 14; Código de Processo Civil, art. 85, §2º; Súmula 326 do STJ.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1031400-06.2023.8.26.0003, Rel. Des. Jorge Tosta, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 25/11/2024 – "Falha na prestação do serviço da ré constatada – Dano moral configurado – Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00 por autor".

TJSP, Apelação Cível 1128429-90.2022.8.26.0100, Rel. Des. Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 10/02/2025 – "Atraso de voo e extravio temporário de bagagens – Indenização majorada para R\$ 5.000,00".

STJ, Súmula 326 – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, majorando a indenização para R\$ 4.000,00 por autor e condenando exclusivamente as rés ao pagamento de honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

Vistos.

MARIA CRISTINA DE ALMEIDA BARRETO e

MIKHAEL DE ALMEIDA BARRETO ajuizaram ação em face de GOL LÍNHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. E COPA AIRLINES, com o objetivo de ver as rés condenadas ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 para cada autor, totalizando-se R\$ 14.000,00.

A r. sentença de fls. 196 a 200 julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a pagar R\$ 2.000,00 para cada autor, totalizando-se a condenação das rés em R\$ 4.000,00. Além disso, impôs às partes condenação recíproca com o pagamento de 30% custas e despesas processuais para a ré e 70% à autora. Ademais, as companhias aéreas foram condenadas ao pagamento de honorários advocatícios por equidade em R\$ 1.500,00 e os autores em 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

Inconformados, apelam os autores (fls. 218 a 230). Alegam que a condenação das companhias ao pagamento de danos morais deve ser majorada, tendo em vista que os autores ficaram quatro dias apenas com a roupa do corpo em decorrência do extravio das malas provocado pelas companhias. Nessa toada, somente elas devem responder pelos honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas (fls. 241 a 251).

É o relatório.

Antes de se apreciar o pleito de majoração dos danos morais, é preciso anotar que o pedido foi julgado inteiramente procedente, apesar da anotação da sentença.

Note-se que o pedido inicial é de RECONHECIMENTO da responsabilidade pelos danos. Esse pedido foi acolhido. O dimensionamento dos danos não está relacionado à procedência do pedido, mas à delimitação do quanto necessário para que a situação daquele que foi prejudicado fique o mais próximo possível do que o seria se não tivesse ocorrido a lesão.

Tanto é assim, que a Súmula 326 do STJ estipula:

Na ação de indenização por dano moral, **a condenação em montante inferior** ao postulado na inicial **não** implica sucumbência recíproca

(não há destaques na redação original).

Assim, não há que se falar em repartição da sucumbência, já que o pedido de reconhecimento da responsabilidade das companhias aéreas foi acolhido.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

Depreende-se dos autos que os autores adquiriram passagens aéreas para embarque em 17.1.2024, às 19h35, de Vitória/ES com escala em São Paulo/SP no dia 18.1.2024 às 01h53 e outra escala no Panamá às 6h44 do mesmo dia e chegada em Boston (Estados Unidos), às 13h03 do dia 18.1.2024 (fls. 32 a 35).

No entanto, o voo de São Paulo para Boston foi cancelado (fls. 36). Após o reagendamento da passagem, os autores chegaram com cinco horas de atraso e a bagagem foi entregue a eles apenas quatro dias após a viagem.

Os consumidores ajuizaram esta ação com pedido de ressarcimento pelos danos morais sofridos provenientes do atraso na viagem e na entrega das malas. Sustentam que passaram vários dias na viagem somente com a roupa do corpo, o que gerou aflição.

O transporte aéreo configura relação de consumo, de modo que cabe à transportadora, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em tela, as rés em sede de contestação não impugnaram os fatos narrados pelos autores, somente esclareceram que o atraso se deu por problemas operacionais anteriores ao voo, bem como a restituição da bagagem atendeu ao prazo estabelecido pela ANAC.

No entanto, o prazo previsto no art. 32, §2º, I, da Resolução 400 da ANAC tem natureza administrativa e não exclui a possibilidade de

indenização por danos morais em razão do extravio de bagagens. Isso significa que a existência de danos extrapatrimoniais nesse cenário requer a análise do caso concreto.

Com efeito, ainda que a bagagem dos autores tenha sido eventualmente restituída, a devolução ocorreu somente **QUATRO DIAS** após a chegada no destino, de modo que nesse período foram os apelantes privados de seus itens de uso pessoal, o que comprova a ineficiência do serviço de transporte aéreo.

Nesse sentido, o caso em tela transcende o mero dissabor, posto que evidente o prejuízo moral suportado pelos apelantes, decorrente do extravio da bagagem.

Assim, o dano moral é indiscutível.

No que toca à quantificação do dano, bem se sabe da dificuldade de mensurar a reparação do dano moral, que, em verdade, envolve a aplicação de alguns conceitos preestabelecidos. E estes conceitos quase sempre levam em conta a situação pessoal, social e econômica da vítima e daquele que pede a indenização, bem como daquele que deve pagá-la, a gravidade da lesão, o caráter punitivo para o agente e a natureza compensatória da condenação, não podendo ser fonte de locupletamento, visando indenizar de forma justa a reparação do prejuízo.

Ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são 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 suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu

¹ In RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil, Volume IV. São Paulo: Saraiva, 2008, p.189/190.

patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral tem caráter dúplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, restou configurado nos autos.

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

No caso dos autos, a indenização fixada pela sentença, de R\$ 2.000,00 para cada autor, revela-se insuficiente para atender às circunstâncias do caso concreto.

Por outro lado, o valor pretendido pelos autores, R\$ 7.000,00 para cada um, se mostra excessivo para a hipótese vertente e não pode ser aceito.

Nesse passo, observando-se os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, cabe a majoração dos danos morais para R\$ 4.000,00 para cada apelante, a fim reparar o abalo extrapatrimonial experimentado, quantia adequada para as particularidades do caso.

Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara e deste E. Tribunal:

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Sentença que julgou improcedente o pedido – Insurgência dos autores – Alegação de danos morais em decorrência da falha na prestação de serviço da ré - Acolhimento – Perda de conexão do voo, **atraso** de mais de 10 horas aguardando realocação para chegar ao destino, **bagagem** avariada e itens despachados furtados – Falha na prestação de serviço da ré constatado - **Situação narrada pelos autores que extrapola a seara do mero aborrecimento** - Dano moral indenizável configurado – **Valor da indenização que deve ser arbitrado de forma**

proporcional e razoável – Arbitramento em R\$ 4.000,00 para ambos os autores que se mostra suficiente para o caso concreto - Sentença reformada – Sem honorários recursais – Tema 1059 do E. STJ – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1031400-06.2023.8.26.0003; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024);

Apelação. Ação indenizatória em transporte aéreo internacional. Sentença de procedência. Recurso da parte autora. Pretensão de majorar dano moral. Possibilidade. **Atraso que resultou em perda de conexão em voo internacional**, tendo o autor sido realocado em voo com destino ao aeroporto de Guarulhos aeroporto diverso do originalmente contratado (Campinas), obrigando-o a realizar transporte pela via terrestre de aproximadamente 02 (horas) para seguir com a viagem com outra companhia aérea até Teresina, tendo sofrido ainda **extravio temporário de suas bagagens, que lhe foram restituídas após 05 (cinco) dias. Indenização majorada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade**, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1128429-90.2022.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025);

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Viagem de Rio Branco/AC a Curitiba/PR, com escala em Guarulhos/SP – Cancelamento do segundo trecho contratado – **Realocação em voo realizado no dia seguinte – Extravio temporário de bagagens** – Chegada ao destino cerca de 14 horas após o previsto – Sentença de improcedência – Recurso dos autores – Parcial acolhimento – Companhia aérea que suscitou a ocorrência de força maior, em razão de incidente havido no aeroporto de Congonhas e de condições climáticas adversas, alegando, ainda, ter prestado auxílio material – Ausência, contudo, de elementos de convicção aptos a comprovar as teses defensivas – Contingência ocorrida no aeroporto de Congonhas que em nada se relaciona ao cancelamento do trecho da viagem em discussão, uma vez que o voo partiria do aeroporto de Guarulhos/SP – Adversidade meteorológica não demonstrada – Apresentação de meras capturas de tela praticamente ilegíveis, que, além de não indicarem a sua origem, estão, parcialmente, em língua estrangeira – Fortuito externo não configurado – Inexistência de documento destinado a demonstrar o fornecimento de eventual assistência aos requerentes, a que estava

obrigada a companhia aérea por força do disposto no art. 27, III, da Resolução n. 400/2016 da ANAC – Responsabilidade objetiva da demandada, nos termos do art. 14 do CDC, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Polo passivo que não logrou provar causa excludente de responsabilidade – Dissabores que ultrapassaram o que se entende por mero aborrecimento – **Danos morais configurados** – Quantum indenizatório que comporta arbitramento na quantia total de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), **sendo R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a cada autor – Importância que se revela razoável diante das peculiaridades do caso e está em consonância com os precedentes** desta Colenda Câmara – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000281-27.2023.8.26.0003; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023).

A correção monetária e juros foram devidamente fixados.

Por fim, no tocante aos honorários advocatícios, o art. 85 do Código de Processo Civil dispõe regra geral e obrigatória para a fixação da base de cálculo dos honorários. Impõe-se ao magistrado que observe os percentuais delimitados pelo parágrafo 2º, segundo as circunstâncias descritas em seus incisos:

Art. 85. **A sentença condenará o vencido** a pagar honorários ao advogado do vencedor.

(...)

§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o **valor da condenação**, do **proveito econômico obtido** ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o **valor atualizado da causa**, atendidos:

- I - o grau de zelo do profissional;
- II - o lugar de prestação do serviço;
- III - a natureza e a importância da causa;
- IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

Como já mencionado, considera-se TOTAL procedência do pedido. Assim, deve-se condenar somente as companhias ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação (de forma solidária), já considerados os trabalhos nesta sede recursal e

com observação de que os autores poderiam ter ajuizado o pedido perante os Juizados Especiais, rápido desfecho da lide (quatro meses do ajuizamento até a prolação da sentença) e prova meramente documental.

Assim, é caso de dar parcial provimento ao recurso, para majorar a indenização a título de danos morais no valor de R\$ 4.000,00 para cada apelante, totalizando-se R\$ 8.000,00, condenando-se somente as empresas ao pagamento de honorários advocatícios em 11% do valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao apelo.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA