



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433528

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035806-19.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante RANDAL JULIANO GONÇALVES, é apelada BRITISH AIRWAYS PCL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 25.908

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1035806-19.2023.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE: RANDAL JULIANO GONÇALVES

APELADA: BRITISH AIRWAYS PCL

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais e materiais. Sentença de improcedência. Transporte aéreo internacional. Extravio temporário de bagagem. Falha na prestação do serviço caracterizada. Danos morais configurados, que independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador. Indenização que encontra amparo no art. 5º, V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC, e nos arts. 186 e 927 do CC. Indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00, conforme requerido pelo autor. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da r. sentença de fls. 112/115 que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais, e o condenou ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa, com juros de mora de 1% a partir do trânsito em julgado.

Sustenta, em síntese, que, a despeito do extravio temporário de sua mala ser incontroverso (por 16 dias), entendeu-se na r. sentença que não houve maiores repercussões para o autor, na seara moral. Diz que houve interpretação errônea do tema 210 do STF, que gerou a inaplicabilidade do CDC, além da inobservância do tema 1240/STF e do posicionamento do STJ. Defende que a Convenção de Montreal se aplica tão somente aos danos materiais, sendo aplicável o CDC quanto aos danos extrapatrimoniais. Requer o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, prevista no CDC, em razão do comportamento desidioso da companhia aérea, que gerou transtornos ao apelante. Requer o reconhecimento do dano moral, com a condenação ao pagamento a esse título, no valor de R\$ 8.000,00.

O recurso foi respondido.

Complementação ao preparo recursal a
fls. 191/193.

Não houve oposição ao julgamento
virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, o autor adquiriu passagem aérea da requerida para viagem de Barcelona/Espanha para Guarulhos/SP no dia 22/07/2023. Ao desembarcar em Guarulhos, constatou que uma de suas malas havia sido extraviada, havendo no seu interior itens pessoais e adquiridos na viagem internacional. Em procedimento interno da requerida, foi informado que a mala seria restituída até dia 24/07/2023, porém tal prazo não se cumpriu, sendo certo que o autor recuperou a mala somente em 07/08/2023, 16 dias depois, gerando-lhe danos morais.

Pretende, o autor, ser indenizado por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

A ação, porém, foi julgada improcedente,

a despeito do incontroverso extravio da mala, já que o magistrado *a quo* não aplicou o CDC à hipótese, a pretexto da decisão do STF no RE 636.331, Tema 210, entendendo que prevalecem as regras das Convenções de Varsóvia e Montreal no contrato de transporte aéreo internacional. Não se entendeu demonstrados danos morais decorrentes do extravio da mala, porque o autor retornava para sua residência e, ainda que 16 dias depois, recuperou a mala com todos os pertences, sem qualquer dano moral indenizável.

Inicialmente, menciona-se que, em se tratando de transporte aéreo internacional, deve-se aplicar o entendimento firmado no Tema 210 do STF, tendo em vista o decidido pelo E. STF no julgamento de RE submetido ao regime de repercussão geral de nº 636.331/RJ, julgado aos 25/05/2017, da Relatoria do Ministro Gilmar Mendes:

“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e de Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.”
De se mencionar, porém, que o entendimento não se aplica nos casos de indenização por danos morais.

Isto porque, embora da ementa do Recurso Extraordinário supracitado nada tenha constado sobre danos morais, o voto do Relator, *Ministro Gilmar Mendes*, destacou expressamente que “(...) *a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material, e não a reparação por dano moral. A exclusão justifica-se, porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral, e também porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado, nos casos de reparação por dano moral (...)*”. (g.n.).

Pois bem.

É assente na doutrina e na jurisprudência que “*O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.)*” (STJ; REsp nº 151401/SP; Rel. **Ministro Humberto Gomes de Barros**; DJ 01-7-2004 p. 188).

Na espécie, restou incontroverso o extravio da bagagem do autor, tornando inegável que houve

falha na prestação do serviço de transporte. Resta saber se a mencionada falha na prestação do serviço dá ensejo ao pleito indenizatório formulado na inicial.

E, no caso, com a devida vênia ao entendimento adotado em primeiro grau, a resposta é positiva.

Ora, ainda que a bagagem tenha sido devolvida após 16 dias da chegada ao destino final, é certo que, mesmo assim, a ré deve responder pelos danos decorrentes, tendo em vista sua responsabilidade de empresa transportadora, de conformidade com o previsto no art. 734 do Código Civil, que assim dispõe: *“O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”*.

A responsabilidade da empresa de transporte aéreo não termina com o desembarque, porquanto assumiu a obrigação de promover também a entrega das bagagens despachadas ao seu destino, o que somente ocorre quando é entregue ao passageiro no ato do desembarque – o que não ocorreu no caso – atento a natureza e finalidade do contrato de transporte, que implica na obrigação de resultado e

no dever de guarda e conservação das bagagens transportadas, até o seu destino final.

Inegável, portanto, que houve falha na prestação de serviços da empresa aérea. Por essa razão, revela-se cabível a indenização por danos morais. É que a responsabilização pelo dano moral, neste caso, independe de haver conduta culposa, como determina o *caput* do art. 14, CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, (...)”* (grifos nossos)

Ou seja, ainda que seus funcionários não tenham exposto o consumidor à situação constrangedora, o fato de haver dano ao consumidor que possa ser imputado à atividade econômica desempenhada pelo fornecedor gera o dever de indenizar.

E no caso, evidente que o apelante suportou transtornos vários, tais como estresse, angústia, ansiedade, além do medo de não reavê-los, transbordando a seara puramente patrimonial para atingir-lhe valores como o sossego e a paz de espírito, configurando a ocorrência de dano

moral indenizável, ainda que seja no retorno à residência.

O extravio de bagagem, por si só, já é causa suficiente para gerar perturbação e angústia que caracterizem ofensa a direito da personalidade, ainda que se trate do retorno para casa, já que o viajante se vê privado dos pertences pessoais e dos itens adquiridos na viagem, que têm valor sentimental, e muitas vezes são presentes a pessoas queridas.

Cabível, portanto, a indenização postulada, a qual, além de encontrar amparo no art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, assim como também nos artigos 186 e 927 do Código Civil, encontra amparo também no art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento deste dano.

Tem-se entendido, igualmente, que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência.

Neste sentido:

***“TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE
VÔO E EXTRAVIO DE BAGAGEM -***

DANO MORAL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - DANOS MATERIAL E MORAL FIXADOS EM PRIMEIRO GRAU - APELAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA - RECURSO ESPECIAL - PRETENDIDA REFORMA - SENTENÇA DE 1º GRAU RESTABELECIDADA - RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. I - Prevalece o entendimento na Seção de Direito Privado "de que tratando-se de relação de consumo, em que as autoras figuram inquestionavelmente como destinatárias finais dos serviços de transporte, aplicável é à espécie o Código de Defesa do Consumidor" (REsp 538.685, Min. Raphael de Barros Monteiro, DJ de 16/2/2004). II - De igual forma, subsiste orientação da E. Segunda Seção, na linha de que "a ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipótese de caso fortuito ou de força maior", de modo que "cabe indenização a

título de dano moral pelo atraso de vôo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores" (AgReg no Agravo nº. 442.487-RJ, Rel. Min Humberto Gomes de Barros, DJ de 09/10/2006). III - Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido também em parte, para restabelecer-se a sentença de primeiro grau, fixada a indenização por dano material em R\$ 194,90 e, por seu turno, a relativa ao dano moral na quantia de R\$ 5.000,00, atualizáveis a contar da data da decisão do recurso especial"

(STJ, REsp 612817/MA, 4ª Turma, Rel. Ministro Hélio Quaglia Barbosa, j 20.09.07, DJ 08.10.07, p. 287)

O dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico e intelectual da vítima, ou seja, sua honra subjetiva. Ora, não há dúvida de que houve mais do que um 'mero

transtorno', mas dissabor, constrangimento e desapontamento, emergindo, daí, o dever de indenizar. O abalo psicológico e a frustração independem de prova, pois, no caso, o dano moral é considerado *in re ipsa*.

É importante pontuar que não se desconhecem as alterações introduzidas ao Código Brasileiro de Aeronáutica pela Lei 14.034/2020, porquanto, ainda que exonerado da responsabilidade pelo descumprimento da prestação principal, o transportador preserva, tal como antes, o dever legal de assistência aos passageiros, cuja observância deflagrará o sistema de responsabilidade civil, do Código Civil, das leis especiais e, principalmente, a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, que prevalece sobre a referida lei, por ser mandamento constitucional, conforme artigo 5º, inciso XXXII, da CF, mandamento erigido à categoria de direitos e garantias individuais e coletivos.

Assim, adotada a premissa de que a situação dos autos configura dano moral indenizável, o caso é, pois, de provimento do recurso para reconhecer a procedência da demanda e acolher o pedido indenizatório formulado no valor pleiteado na inicial, qual seja, R\$ 8.000,00 (oito mil reais), eis que razoável e satisfatório para a hipótese dos autos.

Referida quantia segue os critérios da equidade, que levam em consideração a posição social da vítima (gerente executivo), o comportamento do ofensor (negligente), a intensidade do sofrimento (médio), a repercussão da ofensa (extravio temporário de bagagem) e o caráter punitivo da indenização (sem enriquecimento sem causa). Não é ínfimo, tampouco vultoso, mas sim proporcional e adequado à situação dos autos, estando, inclusive, dentro dos parâmetros que a jurisprudência desta Câmara tem adotado para casos análogos.

Frise-se que, de acordo com entendimento do Superior Tribunal de Justiça, *“o valor do dano moral deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, absurdo, fugindo de qualquer parâmetro razoável”* (AgRg no AI 598700/SP, 3ª Turma, Relator Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, j. 08/03/2005).

Fica, portanto, reformada a r. sentença para julgar procedente a ação, condenando a ré ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente pela TPTJSP a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

Com o resultado do presente recurso, ficam invertidos os ônus sucumbenciais, cabendo à ré o pagamento das custas, despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte autora, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, pelo meu voto, é dado provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização ao autor, por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente pela TPTJSP a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação. Sucumbência na forma acima determinada.

DÉCIO RODRIGUES

Relator