



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441064

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006354-78.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados/apelantes REGIS MENINO DA SILVA JÚNIO e RITA DE CÁSSIA MELO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso dos autores, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

ACHILE ALESINA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36.927

APELAÇÃO : 1006354-78.2024.8.26.0003

COMARCA : Foro Regional de Jabaquara - 5ª Vara Cível

APTE/APDO: Tam Linhas Aereas S/a (Latam Airlines Brasil)

APDO/APTE: Regis Menino da Silva e outro

Ementa: Direito do consumidor. Apelação cível. Transporte aéreo internacional. Extravio temporário de bagagem. Dano moral caracterizado. Danos materiais comprovados. Recurso da ré não provido. Recurso dos autores provido, com determinação.

I. Caso em exame

1. Ação indenizatória ajuizada por passageiros contra companhia aérea em razão de extravio temporário de bagagem em voo internacional. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Recursos interpostos por ambas as partes.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se o extravio temporário de bagagem enseja indenização por danos morais, mesmo com a posterior devolução dos pertences; (ii) saber se são devidos danos materiais pelos gastos efetuados com a compra de itens essenciais não fornecidos pela companhia aérea.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da legislação civil, sendo irrelevante a posterior devolução da bagagem quando comprovado o transtorno causado aos consumidores e a falha na prestação dos serviços.

4. A ausência de assistência material da companhia aérea obriga à reparação pelos danos materiais suportados pelos autores, limitados nos termos da Convenção de Montreal.

5. O valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se razoável e proporcional, estando em consonância com a jurisprudência dominante.

IV. Dispositivo e tese

6. Recurso da ré não provido. Recurso adesivo dos autores provido, com determinação.

Tese de julgamento:

"1. O extravio temporário de bagagem configura falha na prestação do serviço e enseja indenização por dano moral, ainda que haja posterior devolução dos pertences.

2. São devidos danos materiais pelos gastos emergenciais realizados pelo consumidor, ante a ausência de assistência por parte da transportadora aérea, respeitado o limite da Convenção de Montreal."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 927, 737; CDC, arts. 6º, VI, 14; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 318.379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi; STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes.

Recursos à r. sentença de fls. 217/219, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 5ª Vara Cível do Foro de Jabaquara, Dr. Fabio In Suk Chang que, nos autos da ação indenizatória ajuizada, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00, por dano moral, corrigido desde a presente data pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento.

Em razão da sucumbência recíproca e vedada a compensação, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e metade dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (5% a cargo da parte autora e 5% a cargo da parte ré), atento aos critérios do art. 85, § 2º do CPC.

Recorrem as partes pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados (fls. 224/234 e 247/257) e respondido apenas pela parte autora (fls. 240/246).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por REGIS MENINO DA SILVA JÚNIOR e RITA DE CÁSSIA MELO em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A.

Alegam os autores que adquiriram passagens aéreas de São Paulo para Puerto Natales (Chile), com previsão de embarque em 21.10.2023, às 21h. Alegam que, após o embarque, os autores foram informados que não havia vagas e deveriam retornar ao balcão do check in para realocação em outro voo. Afirmam que foram obrigados a adquirir novos bilhetes em voo que partiu de São Paulo poucas horas depois, no entanto, a empresa ré não foi capaz de remanejar as bagagens para o novo voo e os autores embarcaram sem elas, com a promessa de que chegariam ao destino no próximo voo disponível. Sustentam que suas bagagens foram temporariamente extraviadas, que a bagagem da coautora Rita foi devolvida em 24.10.2023 e a do coautor Régis somente em 26.10.2023. Alegam que

foram obrigados a adquirir roupas e itens de higiene para uso no período em que foram privados de seus itens pessoais.

Ao final, requer condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 4.541,47, referentes aos itens de higiene e vestuário adquiridos, e danos morais no valor de R\$ 20.000,00, pelos transtornos causados.

Citada, a ré apresentou contestação alegando, em síntese, que "após a reclamação da parte autora, constatou-se que realmente a bagagem não foi localizada no momento do desembarque em Puerto Natales, todavia, foi INTEGRALMENTE RESTITUÍDA à parte Autora, 5 (cinco) dias pós a abertura da reclamação, ou seja, dentro do prazo previsto em lei".

Seguiu-se réplica às fls. 204/211.

Instadas a se manifestar sobre a produção de provas, as partes pugnaram pelo julgamento antecipado (fls. 215/216).

A r. sentença julgou a ação parcialmente procedente nos termos do relatório supra.

Recorrem ambas as partes.

O réu (fls. 224/234) insurgindo-se contra a indenização por danos morais fixada. Alega que apesar de extraviada a bagagem fora restituída, assim não há que se falar em danos morais. Pede a improcedência dos pedidos da inicial ou a redução do valor fixado.

Os autores, adesivamente (fls. 247/257), alegando terem comprovado os danos materiais; que, os itens só foram adquiridos por causa da bagagem extraviada. Pretende a condenação do réu ao pagamento dos danos materiais.

DO RECURSO DO RÉU

No caso vertente, não se estabeleceu controvérsia sobre o contrato de transporte aéreo firmado entre as partes.

Em relação ao extravio das bagagens, a ré alegou, em contestação, que *“após a reclamação da parte autora, constatou-se que realmente a bagagem não foi localizada no momento do desembarque em Puerto Natales, todavia, foi INTEGRALMENTE RESTITUÍDA à parte Autora, 5 (cinco) dias pós a abertura da reclamação, ou seja, dentro do prazo previsto em lei”* (fl. 159).

Afirma que a Resolução 400 da ANAC permite o atraso de até 21 dias.

Esclarece-se à ré que a Resolução 400 da ANAC **não tem força de lei**.

E, ao dispor sobre o extravio de bagagem, conferindo prazo para a restituição da mesma, ela não atua como um permissivo para que as companhias aéreas extraviem bagagens sem arcar com nenhuma consequência antes de expirado aludido prazo.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor que tem eficácia obrigatória e garante ao consumidor a responsabilização do fornecedor de serviços pelos prejuízos causados.

In casu, são devidos os danos morais, pois é evidente que os aborrecimentos suportados pelos autores ante a falha cometida pela empresa ré, superaram os meros contratempos a que estão sujeitas as partes em relações dessa natureza, pois apesar de restituídos seus pertences pessoais, ficaram privados deles por mais de cinco dias, o que sem dúvida lhes causaram transtornos, perda de tempo e angústias muito além do mero dissabor ou contrariedade, gerando o dever de reparação.

Dessa forma, evidente a falha na prestação dos serviços por parte da ré, resultando em dissabores que ultrapassam o mero aborrecimento e ensejando os danos morais pleiteados.

Com efeito, dispõe o artigo 737 do Código Civil:

“O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.”

E o Código de Defesa do Consumidor, prevê que:

“Art. 14. 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. (...)”

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Assim, não há qualquer excludente para afastar a responsabilidade da ré pelos danos causados aos apelantes.

Dessa forma, os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia dos autores, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

A disciplina da responsabilidade civil objetiva segue a regra geral do art. 927, parágrafo único do Código Civil:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Oportuno observar que, dano moral é a “lesão de interesse não patrimonial de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”, ou, no dizer de ZANNONI, também mencionado por MARIA HELENA DINIZ:

“o dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano... o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente” (“in”, Curso de Direito Civil, vol. VII, Editora Saraiva, São Paulo, pág. 72).

Assim, é devida a indenização pelos danos morais,

conforme estabelecida pela r. sentença.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“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”* (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, revela-se adequado o valor fixado em sentença de R\$ 4.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia que está em consonância com a jurisprudência desta C. Câmara, sendo suficiente para desestimular as ofensoras a repetir o ato, e não causar enriquecimento ilícito à vítima, veja-se:

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por dano moral por cancelamento de voo e extravio temporário de bagagem. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. 1. Dano moral. Cancelamento de voo que resultou em chegada ao destino com aproximadamente 30 horas de atraso, além de extravio temporário da bagagem da parte autora, que permaneceu em país estrangeiro sem seus bens pessoais e sem perspectiva de devolução. Fato que ultrapassa o mero aborrecimento. O valor de R\$ 8.000,00, arbitrado em sentença, que se encontra em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de precedente desta 15ª Câmara de Direito Privado. 2. Correção monetária e juros de mora na indenização por dano moral. 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. 3. Sentença mantida. Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1011931-56.2024.8.26.0320; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de

Registro: 14/03/2025) (g.n.).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Caso concreto. Embora o extravio da bagagem tenha sido temporário, tal aspecto não afasta os prejuízos experimentados pelo passageiro, decorrentes do fato de ter sido privado do uso de objetos pessoais por determinado período. Dano moral in re ipsa. Extravio interferiu na viagem da parte autora. Pretensão de arbitramento em R\$ 10.000,00. Descabimento. Fixação em R\$ 8.000,00, em atenção às circunstâncias do caso concreto e dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte majorar a indenização pelos danos morais de R\$ 4.000,00 para R\$ 8.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1027435-20.2023.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024)

É o caso, portanto, de manter-se a r. sentença.

Recurso da ré NÃO PROVIDO.

Recurso ADESIVO dos autores (fls. 247/257):

A r. sentença afastou o pedido de indenização por danos materiais por entender que os itens adquiridos não constituem propriamente diminuição patrimonial, pois os bens foram incorporados ao patrimônio dos autores, ou por eles consumidos.

No entanto, não há provas de que a empresa ré forneceu qualquer tipo de assistência material aos autores que ficaram privados de seus pertences por culpa do serviço defeituoso prestado pela ré.

Considere-se que tal gasto não estava previsto na viagem dos recorrentes, tanto que levaram tais itens na bagagem para não precisar comprar.

No entanto, e apesar de terem tais itens, foram obrigados a dispendar valor para nova aquisição que, embora tenha sido consumido por eles, como afirmado na r. sentença, não seria imperioso a compra se a bagagem não houvesse extraviado.

Houvesse a ré fornecido itens de higiene, roupas e acessórios essenciais à sobrevivência por cinco dias, não haveria o dever de indenizar.

No entanto, a ré não prestou tal assistência.

E, conforme entendimento já consolidado pelo STF, decorrente do julgamento do RE 636.331/RJ, relatado pelo E. Ministro Gilmar Mendes e julgado em 25/05/2017, assim ementado:

“Recurso extraordinário com repercussão geral. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: 'Nos termos do art. 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'. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. Recurso a que se dá provimento”.

E, consta do voto proferido pelo próprio relator o seguinte:

“(…) O segundo aspecto a destacar é 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. Corrobora a interpretação da inaplicabilidade do limite do quantum indenizatório às hipóteses de dano moral a previsão do art. 22, que permite o passageiro realizar 'declaração especial' do valor da bagagem, como forma de eludir a aplicação do limite legal. Afinal, se pode o passageiro afastar o valor limite presumido pela Convenção mediante informação do valor real dos pertences que compõem a bagagem, então não há dúvidas de que o limite imposto pela Convenção diz respeito unicamente à importância desses mesmos pertences e não a qualquer outro interesse ou bem, mormente os de natureza intangível. Assim, meu voto é no sentido

de declarar a aplicabilidade do limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. (...)”.

Nesse cenário, os danos materiais são devidos e foram comprovados às fls. 128/136, no total R\$ 4.391,47 (quatro mil, trezentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos).

Assim, deve a ré ser responsabilizada pela indenização por dano material no valor de R\$ 4.391,47, observada a limitação de até 1.000 Direitos Especiais de Saque, como preceitua o item 2 do artigo 22 da Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

Apelação. Ação indenizatória. Danos materiais e morais. Transporte Aéreo Internacional. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. 1. Legitimidade ativa apenas do autor Renato, já que na declaração de extravio e dano consta que as bagagens a ele pertenciam. 2. Extravio definitivo de bagagem. Falha na prestação de serviço de transporte aéreo configurada. A responsabilidade da ré pela reparação dos danos suportados pelo autor é patente. 3. Dano material fixada adequadamente, conforme o previsto no art. 22 da Convenção de Montreal. 4. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada e mantida em R\$ 5.000,00, corrigidos desde o arbitramento e acrescidos de juros de mora a contar da citação. Montante razoável e proporcional à condição econômica das partes e aos dissabores enfrentados pelo apelante. 5. Sentença mantida, com majoração dos honorários sucumbenciais na fase recursal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1041312-27.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024) (g.n.).

AÇÃO DE REGRESSO - Transporte aéreo internacional - Sentença de improcedência - Extravio temporário de bagagem - Aquisição de novos itens pessoais pelo passageiro - Gastos indenizados pela seguradora - Bagagem extraviada no trecho de ida da viagem, sendo forçado à aquisição de itens básicos - Dano material indenizável - Observância dos limites indenizatórios impostos pela Convenção de Montreal - Recurso provido, invertida a sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1060971-85.2024.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025) (g.n.).

Nesses termos, uma vez comprovado o dano material, este deve ser ressarcido pela ré, com atualização monetária desde a data do desembolso e juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

. Recurso provido.

Por fim, em razão da reforma da r. sentença, deve a parte ré arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como honorários da parte adversa, fixados em 10% do valor total da condenação.

Providencie a parte autora, também recorrente, o recolhimento do complemento das custas de preparo no total de R\$ 4,86 (cf. fl. 264), sob pena de inscrição na dívida ativa, o que a serventia na origem deverá certificar.

Em harmonia com o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso dos autores, com determinação.

ACHILE ALESINA

Relator