

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 5ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE BARUERI/SP**

Processo nº 1023043-02.2024.8.26.0068
Procedimento Comum

FELIPE MARCELO DE LIMA MIRANDA e outra, já devidamente qualificados nos autos da ação em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício movem em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS**, por seu advogado e bastante procurador infra-assinado, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, apresentar **RÉPLICA** à contestação oferecida pela Ré, expondo e requerendo o quanto se segue:

I – BREVE RESUMO DAS ALEGAÇÕES DA RÉ.

Trata-se de contestação oferecida pela Ré, na qual alega em breve síntese, que:

1) Preliminarmente, a Autora Camila não possui legitimidade para figurar no polo ativo da presente ação, pois a bagagem era do Autor Felipe;

2) Também em preliminar, a petição inicial é inepta, pois supostamente está desacompanhada de documentos essenciais para a propositura da ação;

3) Quanto ao mérito, deve ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica;

4) A parte Autora não comprovou quais itens estavam no interior da bagagem e os danos materiais, bem como não realizou a Declaração de Valor da bagagem, razões pelas quais não deve indenizá-la;

5) Os itens adquiridos pela Autora em decorrência do extravio de bagagem passaram a integralizar seu patrimônio, razão pela qual não deve haver indenização;

6) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso;

7) Caso haja a sua condenação, as indenizações por danos morais deverão ser arbitradas em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade;

8) Impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Diante de todas as alegações supra, a Ré pleiteia a declaração de improcedência dos pedidos da parte Autora.

Ocorre que as alegações da Ré não merecem prevalecer, impugnando-as desde já, conforme passa a demonstrar:

II – DA PRELIMINARMENTE.

a) DA ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE ATIVA.

Preliminarmente, a Ré alega que a Autora Camila não possui legitimidade no presente caso, pois a bagagem era do Autor Felipe, inclusive, o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB) fora registrado em nome do Autor Felipe.

Entretanto, referida alegação não pode ser acolhida, haja vista que **a bagagem extraviada continha pertences da Autora Camila e de seu companheiro (Autor Felipe) (fls. 27 e 31/32), como é natural ocorrer em viagem de casal,** dessa maneira, todos os Autores foram despojados de seus pertences pessoais e sofreram transtornos diante do extravio ocasionado exclusivamente pela Ré, tornando a Autora Camila indubitavelmente legítima para figurar no polo ativo da presente ação, mesmo que não tenha registrado o RIB em seu nome.

Ademais, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo entende pela existência de legitimidade ativa em casos análogos ao dos autos, vejamos:

“PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE ATIVA – Alegação de que o contrato de transporte aéreo somente se deu com uma das autoras – Conteúdo dos itens extraviados, contudo, que também pertenciam à coautora Virgínia, conforme documentos acostados aos autos – Legitimidade, portanto, para pleitear indenização por danos materiais – Preliminar repelida.
RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – Extravio de bagagem – Danos materiais – Aplicação analógica do entendimento adotado pelo STF, RE 636.331-RJ e ARE 766.618-SP, com repercussão geral - Aplicação do disposto no art. 22, item '2' da Convenção de Montreal (Decreto nº 5.910/2006) – Valor dos danos materiais fixados que obedeceu aos parâmetros legais – Danos morais configurados - Falha na prestação de serviços evidente – Situação dos autos que extrapola os meros aborrecimentos – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, desestimulando a prática de condutas análogas por parte das companhias aéreas – Sentença mantida – Apelo desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1007927-



ROSENBAUM

Advogados Associados

64.2023.8.26.0011; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 17/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024) (g.n.)**

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - **Extravio temporário de bagagens** - Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido e condenou a requerida no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.588,28 para cada um dos autores e reconheceu a sucumbência recíproca - **Legitimidade ativa da coautora, na qualidade de consumidora por equiparação (artigo 17 do CDC) - Malas extraviadas com itens de toda família - Todos experimentaram as consequências decorrentes da demora na entrega de seus pertences** - Legitimidade passiva da empresa aérea, na medida em que o contrato de transporte, que inclui a bagagem, foi celebrado exclusivamente com a demandada, razão pela qual deve integrar o polo passivo - Fortuito interno – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1083596-84.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2023; Data de Registro: 23/11/2023) (g.n.)*

Além do mais, *ad argumentandum tantum*, mesmo que possa ser entendido que a Autora Camila não se qualifique como destinadora final da prestação do serviço contratado (transporte de bagagem), cabe ressaltar que **no presente caso também é aplicável o fenômeno jurídico do consumidor por equiparação, haja vista que o objeto do contrato que ensejou a relação de consumo gerou danos que afetaram todos os Autores, portanto, sendo legítimo o presente ingresso judicial, nos termos do artigo 2º, p.u. e artigo 17, ambos do Código de Defesa do Consumidor**, que dispõe:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

*Parágrafo único. **Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.**” (g.n.)*

*“Art. 17. **Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.**” (g.n.)*

A jurisprudência do E. TJ/SP corrobora com o entendimento supracitado:



ROSENBAUM

Advogados Associados

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - **Extravio temporário de bagagens** - Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido e condenou a requerida no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.588,28 para cada um dos autores e reconheceu a sucumbência recíproca - **Legitimidade ativa da coautora, na qualidade de consumidora por equiparação (artigo 17 do CDC)** - **Malas extraviadas com itens de toda família** - **Todos experimentaram as consequências decorrentes da demora na entrega de seus pertences** - Legitimidade passiva da empresa aérea, na medida em que o contrato de transporte, que inclui a bagagem, foi celebrado exclusivamente com a demandada, razão pela qual deve integrar o polo passivo - Fortuito interno - Caracterização - Incidência do art. 734 do CC e do art. 14 do CDC – (...) (TJSP; Apelação Cível 1083596-84.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/11/2023; Data de Registro: 23/11/2023**) (g.n.)*

Note, Exa., que os Autores programaram uma de casal e **como é comum, a mala extraviada possuía itens de ambos os Autores.**

Portanto, a alegação da Ré de ilegitimidade ativa não merece prevalecer, tendo em vista que na bagagem havia os pertences de todos os Autores, sendo todos eles despojados de seus itens, o que torna evidente a legitimidade da Autora Camila, não sendo crível que a Ré ainda tente alegar tais absurdos tentando esquivar-se de sua obrigação, posto que simplesmente perdeu a mala dos Autores, ou seja, tivesse melhor controle de suas obrigações antes de alegar qualquer coisa.

b) DA INFUNDADA ALEGAÇÃO DE INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL.

Também em preliminar, a Ré alega que a petição inicial se mostrou inepta, em razão de suposta ausência de documentos essenciais.

Contudo, tal alegação é completamente inverídica e busca tão somente induzir este N. Juízo ao erro, uma vez que **a parte Autora incumbiu-se do ônus probatório que possuía, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, acostando aos autos todos os documentos necessários a demonstrar o fato constitutivo de seu direito, especialmente o comprovante de compra da passagem, fotografia da mala extraviada, RIB, inventário dos bens perdidos, cupons fiscais e mensagem com a própria Ré (fls. 25/34) e demais documentos que comprovam os danos ocorridos pelo extravio definitivo de bagagem.**

Ora, Exa., a petição inicial fora regularmente instruída com todos os documentos necessários ao pleno exercício do contraditório pela Ré. Acontece que a Ré

utilizou sua oportunidade de defesa para apresentar tão somente alegações falaciosas, infundadas e com o único objetivo de ver-se livre da responsabilidade que sabe que possui perante o ocorrido, na esdruxula tentativa de desvirtuar a realidade dos fatos.

Portanto, a absurda alegação da Ré de inépcia da exordial não pode ser acolhida, uma vez que restou demonstrado que **a petição inicial apresentada pela parte Autora atendeu integralmente ao requisito do artigo 320, do Código de Processo Civil.**

III – MÉRITO.

Exa., esta ação tem por objetivo pleitear indenização por danos morais e materiais, em razão de **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM**, transtorno este ocorrido pela falta de cuidado da Ré e quebra de contrato firmado, que gerou prejuízos à parte Autora .

DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

Ademais, inobstante as alegações da Ré, conforme pode ser verificado nos autos, a parte Autora comprovou todos os pontos que demonstram o dano moral ocorrido:

- i) NÃO houve resolução de imediato do problema pela Ré, pois **a parte Autora foi surpreendida com o extravio definitivo de sua mala (fls. 28), de modo que a parte Autora fora definitivamente despojada de sua bagagem (fls. 31/32) e ainda fora obrigada a adquirir itens essenciais para sua manutenção (fls. 29/30);**
- ii) NÃO foram ofertadas alternativas para melhor atender a parte Autora, pois, como comprovado, a parte Autora permanece até o presente momento sem sua bagagem, suportando grande frustração e aflição, sem saber o paradeiro de seus bens e **sem que houvesse o fornecimento satisfatório de auxílio material ou qualquer alternativa que implicasse na diminuição ou inexistência dos danos sofridos;**
- iii) NÃO foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da Ré a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião, deixando a parte Autora ansiosa e nervosa diante de toda situação, **visto que após realizar o preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (v. fls. 28), a Ré não forneceu qualquer tipo de previsão ou informação de quando a bagagem seria devolvida;**
- iv) **A parte Autora não recebeu o devido e suficiente auxílio material da companhia, suportando prejuízo material**

com a perda definitiva dos itens contidos na bagagem extraviada (fls. 31/32) e com a aquisição de itens emergenciais (fls. 29/30);

- v) **O extravio definitivo de bagagem, a falta de informação e de auxílio por parte da Ré, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-a ao extremo dos seus sentimentos, uma vez que o todo ocorrido,** em total afronta aos artigos 6º, VI, e 14 do CDC, 186 e 927 do CPC e 734 do CC e artigo 5º, X da CF.

É preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez e comodidade prometida, o que torna a pontualidade e os seus demais serviços (despacho de bagagem, fornecimento de refeição especial etc.) parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.

Veja a jurisprudência em caso análogo:

*“APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Contrato de transporte aéreo internacional. **Extravio definitivo de bagagem.** Relação jurídica disciplinada pela Convenção de Montreal, pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigo 734), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação de transporte incólume do passageiro e de sua bagagem. **Extravio definitivo que enseja a obrigação indenizatória. Danos morais incontroversos diante da ausência de recurso da ré.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1011981-80.2022.8.26.0020; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025**) (g.n.)*

Os consumidores programam suas viagens com a ida e o retorno em horários previamente agendados, pensando em seus compromissos profissionais, mas diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas estes consumidores são prejudicados e as companhias aéreas fazem pouco caso do ocorrido, tratando como acontecimentos rotineiros e como se o dano não fosse lá grande coisa, o que é o total absurdo e demonstra a necessidade de se responsabilizar os fornecedores de serviços por seus erros, caso contrário, qualquer um faria o que quisesse com seus clientes e não haveria punição a altura para os acontecimentos, como ocorre no presente caso.

Exa., é inegável que **o ato das companhias aéreas em extraviar definitivamente ou temporariamente a bagagem gera danos morais e materiais aos seus passageiros, configurando a prática de ato ilícito e consecutivamente, gerando o dever da**



companhia aérea indenizar seu consumidor, nos termos do artigo 186 e artigo 927, p.u., ambos do Código Civil, haja vista que **diante de tal ocorrência, o consumidor despenderá grande tempo para tentar solucionar o caso**, porém, por muitas vezes as bagagens sequer serão devolvidas, **fazendo com que o passageiro utilize seu tempo de viagem para solucionar o problema criado pelo transportador e obrigando-o a deixar de gozar plenamente de seus afazeres durante a viagem, bem como o passageiro desperdiçará valor financeiro e tempo para encontrar e adquirir itens que supram suas necessidades diante da privação da utilização da bagagem originalmente despachada, ou mesmo fazendo com que os consumidores sejam despojados definitivamente dos itens que adquiriram anteriormente à viagem.**

Ademais, cabe ressaltar que **nos presentes autos não se discute se a Ré realizou o extravio de forma proposital ou se o ocorrido se deu por sua própria imperícia como transportadora**, haja vista que o elemento culpa em sentido amplo não integra os requisitos para a configuração da responsabilidade civil objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, **mas sim que a crassa falha da Ré gerou danos que devem ser indenizados.**

Destarte, tem-se que o episódio em cotejo acarretou à parte Autora sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor, haja vista que, conquanto tivesse adquirido e pago regularmente o bilhete aéreo, a parte Autora fora surpreendida com a deficiente prestação de serviço disponibilizado pela Ré.

À luz do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, era ônus de a Ré provar o fato extintivo do direito da parte Autora, porém não o fez, de tal sorte que por este prisma é possível verificar a total procedência da ação.

Portanto, Exa., é notável a responsabilidade da Ré pelo ocorrido, devendo ensejar a procedência da presente ação com sua condenação em indenizar a parte Autora pelos danos morais e materiais causados, mas em atenção ao princípio da eventualidade, a parte Autora passará a apontar um a um os pontos de inconsistência da contestação de fls. 51/72, com os fundamentos de direito a seguir:

a) DA CONFISSÃO DA RÉ ACERCA DO EXTRAVIO DE BAGAGEM OCORRIDO.

Conforme verifica-se das alegações constantes na contestação da Ré, não há dúvida de que a procedência da presente ação se faz de rigor, já que a Ré confessa expressamente ter ocorrido o extravio de bagagem que gerou os inúmeros transtornos à parte Autora:

“Neste ponto, importante frisar que inúmeras podem ser as causas do Extravio (...)” (fls. 59).

Havendo necessariamente a confissão acerca do extravio de bagagem, não há dúvida de que a procedência da presente ação se faz de rigor, razão pela qual devem ser afastadas desde logo as demais alegações, que visam tão somente protelar o feito.

Dessa forma, havendo confissão expressa acerca do extravio de bagagem, torna-se inequívoco a procedência da presente, por não haver necessidade de prova já confessada, nos termos do artigo 374, incisos II e III, do Código de Processo Civil:

“Art. 374. Não dependem de prova os fatos:

(...)

II - afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária;

III - admitidos no processo como incontroversos;”

Mesmo diante da confissão da Ré, a parte Autora irá rebater um a um os tópicos da defesa da Ré, para que não reste dúvidas acerca da total procedência da ação.

b) DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO EM DETRIMENTO DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA.

A Ré alega que o presente caso deve ser interpretado à luz do Código Brasileiro de Aeronáutica, norma específica sobre transporte aéreo.

Não obstante, tal alegação não merece prosperar, uma vez que a legislação aplicável ao caso em tela é o Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência é pacífica quanto à prevalência do Código de Defesa do Consumidor em relação ao Código Brasileiro de Aeronáutica, sendo, inclusive, este o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese



ROSENBAUM

— Advogados Associados —

jurídica: Nos termos do artigo 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. 3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. 4. **As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.** 5. Recurso especial não provido.” (REsp 1842066/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, **julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020**) (g.n.)

“Recurso especial. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização. Danos materiais e morais. **Aplicação do CDC. Código Brasileiro de Aviação. Inaplicabilidade.** CPC, art. 460. Julgamento ultra petita. Ocorrência. I - **Em ação de reparação de danos por violação de bagagem não se aplica a indenização tarifada do CBA, mas o Código de Defesa do Consumidor.** II - Havendo pedido certo e condenação em valor superior, há violação do art. 460 do C.P.C., devendo ser a mesma adequada aos limites do pedido. III - Recurso especial parcialmente provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 394519/RO, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 21/03/2002, DJ 15/04/2002, p. 217). (g.n.)

Nesse sentido, precedentes do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“**INDENIZATÓRIA – DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional.** Cancelamento de voo. Procedência. Apelo da ré. **Relação de consumo disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor.** - Prescrição bienal. Afastamento. **Inaplicabilidade do Código Brasileiro de Aeronáutica.** – (...)” (TJSP; Apelação Cível 1074477-02.2022.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024**) (g.n.)

“**Indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo nacional** – Cancelamento de voo e Extravio definitivo de bagagem – **Norma de regência – Código de defesa do consumidor – Relação de consumo – Prevaecem as disposições do Código de Defesa do**



ROSENBAUM

Advogados Associados

Consumidor em relação à Convenção de Varsóvia e ao Código Brasileiro de Aeronáutica – Precedentes do STJ – Responsabilidade civil da ré – Artigo 14 do CDC e artigos 749, 750 e 927, parágrafo único, do Código Civil – Falha na prestação de serviços evidenciada – (...)”.
(TJSP; Apelação Cível 1015267-82.2023.8.26.0068; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024**) (g.n.)

Portanto, não deve ser acolhida a alegação da Ré a respeito da legislação aplicável ao presente caso, pois, conforme restou demonstrado, deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor.

c) DA ALEGAÇÃO DA RÉ DE QUE A PARTE AUTORA NÃO COMPROVOU OS DANOS MATERIAIS, NÃO COMPROVOU QUAIS ITENS ESTAVAM NO INTERIOR DA BAGAGEM EXTRAVIADA E O NÃO PREENCHIMENTO DA DECLARAÇÃO DE VALOR DOS BENS.

A Ré alega que a parte Autora não comprovou os danos materiais no presente caso, não comprovou quais itens estavam no interior da bagagem definitivamente extraviada e não preencheu a Declaração de Valor dos itens contidos na bagagem, não devendo indenizá-la.

Contudo, os danos materiais foram devidamente demonstrados e comprovados pelos documentos juntados aos autos (**fls. 25/34**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e a bagagem tivesse sido devolvida na data contratada ou a Ré fornecido a devida assistência material, a parte Autora não teria sido definitivamente despojada dos bens contidos na mala perdida, totalizando o valor de R\$ 5.833,30 (cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta centavos).

Além disso, vale esclarecer que é razoável que em uma viagem o passageiro leve pertences para suprir suas necessidades durante o período da viagem, como roupas, calçados e demais itens pessoais.

Conforme relatado, a parte Autora, ao desembarcar no aeroporto de Brasília em 29 de agosto de 2024, fora surpreendida com o extravio de sua bagagem, que continha roupas e itens pessoais, comprovados por meio do cartão de embarque, recibo de despacho, relatório de Irregularidade de Bagagem e carta de inventário, conforme fls. 25/34.

Outrossim, de acordo com a jurisprudência pacífica do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, ainda que a parte Autora não tenha feito a declaração do valor da bagagem, **é dever da companhia aérea zelar pelo transporte e segurança da bagagem, devendo in casu ocorrer a inversão do ônus da prova quanto à existência dos bens extraviados**, haja vista tratar-se de relação de consumo e de transporte de coisas.



ROSENBAUM

Advogados Associados

Vejamos o mencionado entendimento jurisprudencial:

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA - Transporte aéreo nacional - **Extravio definitivo de bagagem** - Procedência em parte - Insurgência de ambas as partes - **Ocorrência de falha da prestação do serviço contratado, não tendo a ré cumprido o seu dever de guardar a bagagem do autor e a ele entregá-la em segurança - Hipótese na qual eram mesmo pertinentes os pedidos de indenizações por danos materiais** e morais - Dano material - Voo nacional - Observância das disposições constantes na Resolução nº 400/2016 da ANAC - Autor que não se desincumbiu do ônus de demonstrar, ao menos minimamente, quais seriam os itens constantes no interior da bagagem e seus respectivos preços (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1031132-95.2023.8.26.0602; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 12/09/2024**) (g.n.)

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM.** (...). **Empresa aérea que não exigiu do passageiro a declaração prévia dos pertences contidos e não possibilitou ao autor a apresentação dos valores, em caso de extravio definitivo.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1138879-58.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024**) (g.n.)

Reitera-se que o extravio da bagagem gerou danos materiais e morais à parte Autora, os quais foram devidamente demonstrados no presente caso, de maneira que **não bastaria à Ré fazer mera alegação de que os danos materiais não foram comprovados, mas sim rebater um a um os documentos juntados pela parte Autora, que comprovaram os danos materiais (v. fls. 25/34).**

Outrossim, é cediço pelo E. TJ/SP o entendimento de que **a carta de inventário dos bens que estavam na bagagem é prova suficiente** do dano material alegado, conforme jurisprudências:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM.** 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência da ação*



para condenar a ré ao ressarcimento dos danos materiais e morais suportados pela autora. (...) 2. DANOS MATERIAIS. Caracterizados. Prevalece o princípio da reparação integral do dano (CDC). **Réu que deixou de exigir o preenchimento prévio da declaração sobre os bens acondicionados na bagagem despachada (CC/02, art. 734, parágrafo único). Valor indicado pela autora e bens extraviado descritos que são compatíveis com a viagem realizada e não se mostra desproporcional.** 3. DANOS MORAIS. Caracterizados. (...) 4. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para reduzir o valor de indenização pelos danos morais.” (TJSP; Apelação Cível 1015912-46.2024.8.26.0562; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 11ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024**) (g.n.)

“APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM** - VOO NACIONAL - Sentença de parcial procedência - Insurgência da ré - Extravio definitivo da bagagem incontroverso - Alegação de ausência de registro e declaração prévia do conteúdo – Circunstância que não exclui a responsabilidade da ré - Ré que não demonstrou ter adotado medidas que evitassem o dano - Responsabilidade objetiva da companhia aérea por falha na prestação de serviço configurada - **DANOS MATERIAIS - Extravio definitivo da bagagem na viagem de ida a passeio - Seguro não contratado - Autora que indicou pertences extraviados atribuindo valores aos bens que se mostram adequados ao preço de mercado dos bens** – Ausência de impugnação específica da ré - Sentença que determinou a indenização de parte dos bens arrolados pela autora, excluindo bens mais valiosos que exigiam mais cuidado por parte da autora – Indenização efetivamente devida – (...) - Sentença reformada em parte. Dá-se parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1006663-02.2023.8.26.0564; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024**) (g.n.)

Portanto, as alegações da Ré a respeito dos danos materiais não devem prevalecer, tendo em vista que estes foram devidamente demonstrados e comprovados nos autos, sendo devida a indenização pleiteada, além de ser desnecessário o preenchimento da declaração prévia dos bens contidos na bagagem e a carta de inventário constitui prova suficiente para comprovar a existência dos bens extraviados.



ROSENBAUM

Advogados Associados

d) DA ALEGAÇÃO DE QUE OS ITENS ADQUIRIDOS EM DECORRÊNCIA DO EXTRAVIO DE BAGAGEM PASSARAM A INTEGRAR O PATRIMÔNIO DA PARTE AUTORA.

A Ré alega que os itens adquiridos em decorrência do extravio de bagagem passaram a integrar o patrimônio da parte Autora, não devendo haver indenização.

Entretanto, referida alegação não pode prevalecer, haja vista que se de outra forma fosse e a bagagem tivesse sido devolvida na data contratada ou a Ré fornecido a devida assistência material, a parte Autora não teria que adquirir itens de maior urgência e necessidade.

Ou seja, a parte Autora tivera que arcar com gastos **que não estavam previstos em seu planejamento**, única e exclusivamente em decorrência da conduta falha da Ré, que não cumpriu o seu dever de devolver a bagagem no desembarque.

Desta forma, diferentemente do que alega a Ré, não houve aumento do patrimônio da parte Autora, **mas sim seu decréscimo**, pois fora obrigada a custear artigos que possuía em sua mala extraviada, necessitando adquiri-los em virtude do extravio, pela incerteza de quando - ou se - sua mala seria devolvida.

Corroborando este entendimento, vejamos a jurisprudência sobre o tema:

*“RECURSO DE APELAÇÃO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. VOO INTERNACIONAL. EVENTO CLIMÁTICO. AUSÊNCIA DE PROVA DA ASSISTÊNCIA MATERIAL. **EXTRAVIO DE BAGAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. RECONHECIMENTO.** (...) 3. **Configura falha na prestação de serviços de transporte aéreo internacional o extravio temporário de bagagens que enseja às passageiras a necessidade de aquisição de novos vestuários e demais itens de uso pessoal devido ao lapso temporal de 48 horas para localização e devolução das bagagens, respondendo a companhia aérea pelos prejuízos causados as consumidoras, os quais restaram devidamente comprovados nos autos. Assim, deve a companhia aérea arcar com os gastos que os passageiros tiveram em razão do extravio de suas bagagens.** (...)”*
(TJSP; Apelação Cível 1010730-78.2022.8.26.0100; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024**) (g.n.)

*“APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO **E EXTRAVIO DE***



ROSENBAUM

Advogados Associados

BAGAGEM. 1. (...). 2. **DANOS MATERIAIS.** **Comprovação. Incontroverso extravio da bagagem da autora ao chegar ao destino, sendo entregue apenas no dia seguinte, resultando em despesas para a aquisição de roupas no valor de R\$ 239,00. Fixação adequada à compensação dos prejuízos materiais sofridos.** 3. **DANOS MORAIS.** Caracterizados. (...).” (TJSP; Apelação Cível 1000273-15.2024.8.26.0068; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 05/08/2024**) (g.n.)

Portanto, a alegação da Ré não merece prevalecer, pois não houve aumento do patrimônio da parte Autora, mas sim o seu decréscimo.

e) DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

A Ré alega que a parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais cuja indenização pretende.

Entretanto, conforme o amplamente narrado, A PARTE AUTORA COMPROVOU TODOS OS PONTOS QUE DEMONSTRAM O DANO MORAL ORIUNDO DO OCORRIDO NO CASO:

- i) NÃO houve resolução de imediato do problema pela Ré, pois **a parte Autora foi surpreendida com o extravio definitivo de sua mala (fls. 28), de modo que a parte Autora fora definitivamente despojada de sua bagagem (fls. 31/32) e ainda fora obrigada a adquirir itens essenciais para sua manutenção (fls. 29/30);**
- ii) NÃO foram ofertadas alternativas para melhor atender a parte Autora, pois, como comprovado, a parte Autora permanece até o presente momento sem sua bagagem, suportando grande frustração e aflição, sem saber o paradeiro de seus bens e **sem que houvesse o fornecimento satisfatório de auxílio material ou qualquer alternativa que implicasse na diminuição ou inexistência dos danos sofridos;**
- iii) NÃO foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da Ré a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião, deixando a parte Autora ansiosa e nervosa diante de toda situação, **visto que após realizar o preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (v. fls. 28), a Ré não forneceu qualquer tipo de previsão ou informação de quando a bagagem seria devolvida;**



- iv) A parte Autora não recebeu o devido e suficiente auxílio material da companhia, suportando prejuízo material com a perda definitiva dos itens contidos na bagagem extravaviada (fls. 31/32) e com a aquisição de itens emergenciais (fls. 29/30);
- v) O extravio definitivo de bagagem, a falta de informação e de auxílio por parte da Ré, frustraram as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, levando-a ao extremo dos seus sentimentos, uma vez que o todo ocorrido, em total afronta aos artigos 6º, VI, e 14 do CDC, 186 e 927 do CPC e 734 do CC e artigo 5º, X da CF.

É preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez e comodidade prometida, o que torna a pontualidade e os seus demais serviços (despacho de bagagem, fornecimento de refeição especial etc.) parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço.

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

*“APELAÇÃO- TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS - AÇÃO INDENIZATÓRIA- **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM**- DANO MATERIAL – Extravio definitivo de bagagem – Voo internacional – Hipótese em que se aplica as Convenções de Varsóvia e Montreal – Limite do valor da indenização: – Tratando-se de dano material decorrente do extravio definitivo de bagagem em voo internacional, prevalecem as regras limitadoras das Convenções de Varsóvia e Montreal em relação ao Código de Defesa do Consumidor – Tema 210, do STF – Indenização máxima de 1.000 direitos especiais de saque – Artigo 22, item 2, do Decreto nº 5.910/06. **DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1111370-55.2023.8.26.0100; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025**) (g.n.)

*APELAÇÃO - DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - **EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM** - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - CONDENAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO (...) - Passageira viajou de Recife para Amsterdã, com escala em Lisboa, tendo sua bagagem de mão extravaviada em caráter definitivo - **Abalo emocional e percalços vivenciados pela passageira em***



ROSENBAUM

Advogados Associados

razão da privação da posse de seus pertences de primeira necessidade, confiados à companhia aérea, em violação às suas legítimas expectativas quanto à segurança e à previsibilidade da contratação - Desvio produtivo configurado, também, no empenho, pela consumidora, de longo tempo no aeroporto, sem a resolução da questão pela companhia aérea, e também na busca por novos produtos em solo estrangeiro - Jurisprudência, inclusive desta c. Câmara - (...) - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1143955-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024**) (g.n.)

“Transporte aéreo de passageiro. **Extravio definitivo de bagagem.** Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva da transportadora. Sentença de parcial procedência. (...). **Danos morais existentes. Montante da reparação. Manutenção. O extravio e o descuido em relação ao zelo e guarda de pertences dos passageiros não podem ser considerados meros transtornos, configurando, sim, dano moral passível de reparação. A notícia de perda da bagagem, por si só, já gera transtornos, o que se agrava quando ocorre durante a ida ao destino programado, pois certamente os pertences contidos na mala seriam utilizados pelo autor, aliás, que reportou a mudança de residência. No caso, além da ansiedade no aguardo da localização da bagagem, não houve êxito na restituição. São notórios o desgosto, a angústia, a decepção, suportados pelo autor.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1001846-89.2024.8.26.0003; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 03/09/2024**) (g.n.)

Outrossim, cabe ressaltar que as companhias aéreas vêm criando embaraços diante de decisões do E. STJ, **em especial com relação às decisões do REsp Nº 1.796.716 e do REsp Nº 1.584.465/MG, posto que juntam as decisões informando de forma despropositada que os danos morais não foram comprovados no caso concreto.**

Os casos citados trataram de atrasos de apenas 05 (cinco) e 03 (três) horas, respectivamente, basta-se ler os julgados, não trazendo relação com o caso em comento, pede-se vênia para transcrever trechos dos acórdãos:



“i) o recorrente adquiriu uma passagem aérea para viajar de Juiz de Fora – MG para São Paulo – SP, no dia 01/06/2015; ii) o voo estava previsto para sair às 6h45min do Aeroporto Regional da Zona da Mata – Itamar Franco, com escala a ser feita em Belo Horizonte – MG, e com chegada prevista no destino final para as 9h40min no Aeroporto de Congonhas – São Paulo; iii) após a realização do check-in foi informado ao recorrente que o voo estava atrasado; posteriormente, o voo foi cancelado pela companhia aérea; iv) o recorrente foi alocado e embarcou em outro voo da companhia aérea recorrida, por volta das 11h do mesmo dia, chegando em seu destino final por volta das 14h40min (e-STJ fls. 1; e 98)”

“3.2. Da hipótese dos autos Vale analisar, portanto, a situação específica versada nos presentes autos, a fim de que se possa concluir se o atraso no voo foi considerável a ponto de incutir no passageiro dano moral, hábil a ser compensado. Pode-se extrair da sentença que o recorrente voou de Belo Horizonte para Paris, com escala em Lisboa, na data agendada. Ainda, que houve atraso no voo de ida, de cerca de 3 (três) horas, e que, em decorrência deste atraso, o voo pousou no aeroporto de Orly, ao invés de pousar no aeroporto de Charles De Gaulle (e-STJ fl. 126). Ademais, o TJ/MG deixou expressamente consignado que o recorrente, à época dos fatos de tenra idade – mais especificamente, 7 (sete) anos – estava na companhia de seus pais, e chegou no mesmo dia na cidade de destino, apenas com algumas horas de atraso (e-STJ fl. 182).”

Ora, os fatos ocorridos no presente caso SEQUER ENQUADRAM-SE NAS SITUAÇÕES APRESENTADAS nos julgados.

Exa., o Judiciário há de impedir tais injustiças, não podendo aplicar as decisões do STJ sem qualquer análise de provas do caso concreto, ainda mais no presente caso, já que a comprovação dos danos morais sofridos pela parte Autora deu-se a partir dos pontos elencados pela jurisprudência do próprio STJ, que no julgamento do REsp 1.584.465/MG, a I. Ministra Relatora Nancy Andrichi fixou que, para ocorrer a devida comprovação dos danos morais em casos relativos ao transporte aéreo, deve-se levar em consideração:

“(…) (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros; (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso



ROSENBAUM

Advogados Associados

for considerável; (e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018.) (g.n.)

Ademais, no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, o I. Ministro Relator João Otávio de Noronha, em seu voto, após mencionar a aplicação dos pontos elencados no REsp 1.584.465/MG, elucidou brilhantemente que:

“No entanto, importa esclarecer que esse não é um rol taxativo, de modo que outros elementos podem e devem ser inseridos na análise, entre eles, e de especial relevância, a conduta das empresas aéreas, por meio dos prepostos, e a medida em que essas ações (ou inações) podem ensejar distúrbio na vida do indivíduo, uma inconveniência de tal ordem que possa caracterizar dano moral.” (AgInt no AREsp 2150150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 08/08/2023) (g.n.)

Outrossim, ainda no julgamento do AgInt no AREsp 2150150/SP, em dado momento da fundamentação de seu voto, o I. Ministro Relator traz à baila a discussão acerca de quais fatores efetivamente comprovam a ocorrência de dano moral ao passageiro nas relações provenientes do transporte aéreo, enfatizando que:

“(…) No entanto, esse debate não tem sido aprofundado no sentido de perquirir se eventual atraso poderia ensejar a "perda do tempo de qualidade" que o consumidor teria para desfrutar por meio de merecido descanso ou do convívio com seus afetos, especialmente quando é escasso o tempo em razão de vínculos profissionais, o que, no caso concreto, pode-se presumir por serem os agravantes médicos de renome e claramente pessoas atarefadas no dia a dia.

Indiscutível que, em tempos de modernidade líquida – na precisa definição de Zygmunt Bauman –, é crescente a convicção de que a mudança é a única coisa permanente e a incerteza a única certeza, em especial no mundo pós-pandemia, pois o tempo é, cada vez mais, o maior tesouro de que o homem pode dispor e só a justa medida do tempo dá a justa natureza das coisas, parafraseado o poeta Raduan Nassar em Lavoura Arcaica.

É necessário, portanto, avançar nesse debate para reconhecer a mudança do mundo moderno e dos valores que orientam a sociedade no pós-pandemia.

Nessa lógica, entendo que não cabe mais o limite estreito da perda de um compromisso profissional, já que o valor



ROSENBAUM

Advogados Associados

do mundo atual está muito mais no tempo de qualidade.

*Considerando determinadas circunstâncias pessoais, a valoração deve ser diversa, pois **a perda do tempo de descanso e de convívio familiar tem maior valor que eventual perda de um compromisso pessoal ou social.** (...)” (g.n.)*

Ora Exa., denote que **a “perda do tempo de qualidade” destacada pelo I. Ministro Relator é a materialização da teoria do desvio produtivo do consumidor**, que nada mais é do que um prestígio ao precioso tempo do consumidor, **que acaba desperdiçando seu tempo de vida para exercer atividades não produtivas, sem qualquer amparo ou mediante um amparo não satisfatório para a resolução do problema do consumidor criado pelo prestadora/fornecedora de serviço e/ou produto**, o que faz com que os consumidores durante este tempo fiquem desviados das suas atividades, **o que certamente acarreta transtornos aptos a configurar danos que merecem ser indenizados.**

Referida Teoria, sustenta Marcos Dessaune, protege todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores, estabelecendo que tal prejuízo constitui dano indenizável, conforme seus ensinamentos:

“a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser – dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. **Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar.** Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. **Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor,** como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.” (2<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leisjurisprudencia/71/desvio-produto-oconsumidor-tese-do-advogado-marcosdessaune-255346-1.asp>).



ROSENBAUM

Advogados Associados

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo já consolidou o entendimento de que o desvio produtivo do consumidor é circunstância apta a ensejar a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais:

*“APELAÇÃO CÍVEL – **Transporte aéreo** – Cancelamento de voo em razão da pandemia do covid-19 – (...) II. Reconhecimento de falha na prestação de serviço. Descumprimento, pelas apeladas, da obrigação de devolver o valor da passagem em até 12 meses do voo cancelado, cujo prazo venceu em abril de 2022. III. **Dano moral configurado. Desídia das apeladas que, sem justificativa plausível, não resolveram a pendência e obrigaram a apelante a contratar advogado e ajuizar ação. Teoria do desvio produtivo do consumidor.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1003725-28.2024.8.26.0005; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025**) (g.n.)

*APELAÇÃO - DANOS MORAIS - **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM** - (...) **Abalo emocional e percalços vivenciados pela passageira em razão da privação da posse de seus pertences de primeira necessidade, confiados à companhia aérea, em violação às suas legítimas expectativas quanto à segurança e à previsibilidade da contratação - Desvio produtivo configurado, também, no empenho, pela consumidora, de longo tempo no aeroporto, sem a resolução da questão pela companhia aérea, e também na busca por novos produtos em solo estrangeiro** – (...).”* (TJSP; Apelação Cível 1143955-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024**) (g.n.)

Não obstante, é inegável que o ato das companhias aéreas em extraviar definitivamente ou temporariamente a bagagem gera danos morais e materiais aos seus passageiros, configurando a prática de ato ilícito e consecutivamente, gerando o dever da companhia aérea indenizar seu consumidor, nos termos do artigo 186 e artigo 927, p.u., ambos do Código Civil, haja vista que diante de tal ocorrência, o consumidor despenderá grande tempo para tentar solucionar o caso, porém, por muitas vezes as bagagens sequer serão devolvidas, fazendo com que o passageiro utilize seu tempo de viagem para solucionar o problema criado pelo transportador e obrigando-o a deixar de gozar plenamente de seus afazeres durante a viagem, bem como o passageiro desperdiçará valor financeiro e tempo para encontrar e adquirir itens que supram suas necessidades diante da privação da utilização da bagagem originalmente despachada, ou mesmo fazendo com

que os consumidores sejam despojados definitivamente dos itens que adquiriram anteriormente à viagem:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

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

Ademais, cabe ressaltar que **nos presentes autos não se discute se a Ré realizou o extravio de forma proposital ou se o ocorrido se deu por sua própria imperícia como transportadora**, haja vista que o elemento culpa em sentido amplo não integra os requisitos para a configuração da responsabilidade civil objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, **mas sim que a crassa falha da Ré gerou danos que devem ser indenizados**:

“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.”

Outrossim, cabe ressaltar que os consumidores programam suas viagens com a ida e o retorno em horários previamente agendados, pensando em seus compromissos, suas férias, sejam curtas ou longas, em descansar após um longo período de trabalho, ou tirar pelo menos um dia antes de retornar de suas férias para organizar as roupas e itens levados para viagem, mas diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas estes consumidores são prejudicados e as companhias aéreas fazem pouco caso do ocorrido, tratando como acontecimentos rotineiros e como se o dano não fosse lá grande coisa, o que é o total absurdo e demonstra a necessidade de se responsabilizar os fornecedores de serviços por seus erros, caso contrário, qualquer um faria o que quisesse com seus clientes e não haveria punição a altura para os acontecimentos, como ocorre no presente caso.

Visando proteger os indivíduos de situações como a presente, o constituinte trouxe na Carta Magna a proteção à intimidade como direito e garantia fundamental, sendo esta consagrada com o direito à indenização pelo dano moral decorrente da violação desta:

*“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
(...)”*



ROSENBAUM

Advogados Associados

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

O doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao conceituar o dano moral assevera que:

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação” (GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. 3. ed. rev. e atual. p.359. São Paulo: Saraiva, 2008. v. IV.)

Seguindo tal entendimento, temos que a situação narrada e comprovada, obviamente causou danos extrapatrimoniais à parte Autora e sendo a Ré prestadora de serviço, deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral sofridos pela parte Autora, nos termos do já citado artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como nos termos do artigo 186, do Código Civil.

Prosseguindo, **deve ser ressaltado que a verdadeira saga vivenciada pela parte Autora em razão da péssima prestação de serviços da Ré não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento**, de modo que qualquer entendimento diverso deste serviria de fomento para que as empresas do setor de transporte aéreo perpetuem sua péssima prestação de serviços causando danos para todos os seus consumidores sem qualquer óbice.

Ora, Exa., o EXTRAVIDO DEFINITIVO DE BAGAGEM, jamais poderá ser considerado mero aborrecimento.

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo a parte Autora a sofrimentos desnecessários. E isso é o quanto basta para configurar o dano moral, pois no ensinamento de CLAYTON REIS, *“dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico”* (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

A propósito ensina SERGIO CAVALIERI FILHO: *“hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial”* (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Nesse interim, **mesmo comprovados os danos morais, vale frisar que devem ser provados os fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa**



ROSENBAUM

Advogados Associados

aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz na prolação da sentença, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

A indenização por dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Portanto, temos que independentemente do entendimento sobre a presunção dos danos morais, temos que o presente caso deve ser julgado procedente em razão da vasta comprovação acerca da ocorrência dos danos à esfera moral, motivo pelo qual a Ré deve ser condenada ao pagamento de indenizações por danos morais à parte Autora.

Desta forma, a alegação da Ré não merece prevalecer, visto que flagrante o abalo moral suportado pela parte Autora.

f) DA FIXAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS.

A Ré requer que, caso haja sua condenação, o valor das indenizações por danos morais deverá ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ocorre que o valor pleiteado pela parte Autora a título de indenização pelo dano moral é adequado e razoável, considerando que este deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização pelo sofrimento da parte Autora, bem como um valor que tenha caráter pedagógico à Ré, pela má prestação de serviços.

Ademais, verifica-se que **o valor requerido pela parte Autora está de acordo com a extensa jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que, em casos análogos, condenou a companhia aérea ao pagamento de indenizações no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro:**

*“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. **EXTRAVIDO DEFINITIVO DE BAGAGEM.** Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva da empresa transportadora. Indenização que deve ser limitada a 1.000 Direitos Especiais de Saque, que convertido em moeda nacional na data da sentença corresponde a R\$7.310,80. Incidência dos arts. 22, item 2 e 23, da Convenção de Montreal. DANO MORAL. Pretensão de majoração do "quantum" fixado a título de dano moral. **Majoração do valor fixado originalmente em R\$5.000,00 para R\$10.000,00.** Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP;*



ROSENBAUM

Advogados Associados

Apelação Cível 1012068-80.2023.8.26.0576; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025) (g.n.)**

*“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Sentença de procedência. Insurgência da ré. **Extravio definitivo de bagagem. Incontroversia fática.** Dano material. Existência. Falha na prestação de serviço comprovada pelos autores. Documentos atestam o extravio definitivo da bagagem. Indenização limitada a 1.000 Direitos Especiais de Saque. Dano moral in re ipsa. Dever indenizatório configurado. **Valor indenizatório mantido em R\$ 10.000,00 a cada autor. Critérios de prudência e razoabilidade.** Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. Recurso desprovido.”* (TJSP; Apelação Cível 1014176-21.2024.8.26.0003; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024) (g.n.)**

*“Apelação. Ação de indenização por danos materiais e moral. Transporte aéreo internacional. **Extravio definitivo de bagagem.** Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. Majoração da indenização por dano moral. Cabimento. Além do atraso do voo, que delongou em 30 (trinta) horas a chegada da autora ao destino, em relação ao horário programado, restou comprovado o extravio permanente de sua bagagem, sem que a ré tenha alegado ou demonstrado quaisquer justificativas quanto às ocorrências ou os meios adotados para saná-las. **Acentuado grau de culpa da ré e intensidade do dano suportado pela autora que fundamentam a majoração da indenização por dano moral de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e proporcional ao caso concreto.** Recurso provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1020717-40.2022.8.26.0068; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024) (g.n.)**

Portanto, o pedido da Ré para que caso seja condenada ao pagamento de indenizações, o valor deverá ser fixado em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade é desnecessário, visto que o valor pleiteado pela parte Autora mostra-se adequado e justo.

g) DA ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO.

Insurge a Ré, ainda, quanto à inversão do ônus da prova, o qual não seria aplicável ao caso concreto, pois inexistente a verossimilhança das alegações a parte Autora.

Contudo, referido pleito também não merece prevalecer. Cabe ressaltar que, conforme anteriormente demonstrado, a presente relação jurídica deve ser regrada pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que nitidamente trata-se de uma relação de consumo.

Assim, uma vez aplicado o Código de Defesa do Consumidor no presente caso, verifica-se que são incidentes as disposições do artigo 6º, inciso VIII, deste Diploma Legal, a fim de que seja deferida a inversão do ônus da prova, como forma de garantir a facilitação da defesa dos direitos dos consumidores perante o Poder Judiciário, posto que estes se qualificam como sendo o elo mais fraco da relação jurídica:

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, 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;”

Não obstante, mesmo sendo hipossuficiente na relação de consumo, a parte Autora conseguiu demonstrar os percalços sofridos em razão do extravio definitivo de bagagem, mesmo que tal prova não seja necessária, visto que o dano moral no presente caso é presumido, bastando apenas e tão somente demonstrar a ocorrência do fato que o gerou.

Portanto, de rigor seja acolhido o pedido de inversão do ônus da prova, vez que decorre de lei específica.

IV – CONCLUSÃO.

Diante de todo o exposto, requer sejam afastadas as alegações da Ré, reiterando os termos de sua inicial para que sejam julgados procedentes todos pedidos ali expostos, para o fim de: 1) Determinar a inversão do ônus da prova; 2) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais a cada parte Autora no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); 3) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais à parte Autora, perfazendo o valor de R\$ 5.833,30 (cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta centavos); 4) Condenar a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

A parte Autora informa mais uma vez que não possui interesse na designação de audiência para tentativa de conciliação, posto que já foram esgotados todos os meios para uma composição amigável do litígio.

Outrossim, considerando que a matéria discutida na presente lide é apenas de fato e de direito que prescinde da produção de provas em audiência, uma vez que todos os fatos já estão amparados por provas suficientes para que a presente ação seja julgada totalmente procedente, requer seja determinado o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Termos em que,
Pede deferimento.
São Paulo, data na margem.

Léo Rosenbaum
OAB/SP n.º 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719