

B”H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 2ª VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE BARUERI/SP**

**Processo nº 1027434-97.2024.8.26.0068**  
**Procedimento Comum**

**KENIA MARQUES DE SOUSA**, já devidamente qualificada nos autos da ação em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício move em face **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) Deve ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica;
- 2) Devolveu a bagagem da parte Autora, portanto, não houve qualquer ilícito por sua parte;
- 3) Os Autores não suportaram e não comprovaram os danos materiais;
- 4) Os itens adquiridos pelos Autores em decorrência do extravio de bagagem passaram a integralizar seu patrimônio, razão pela qual não deve haver indenização;
- 1) A parte Autora não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso;
- 2) Caso haja a sua condenação, a indenização por danos morais deverá ser arbitrada em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

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 – MÉRITO.**

Exa., trata-se a presente ação de pedido de indenização por danos morais e materiais em virtude do **EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM, durante a viagem da parte Autora.** 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 demonstrado pela parte Autora, foram comprovados todos os pontos que demonstram o dano moral ocorrido:

- i) NÃO houve resolução de imediato do problema pela Ré, pois **a parte Autora fora surpreendida com o extravio de sua mala (fls. 23), permanecendo por 07 (sete) dias de sua viagem sem a única bagagem que havia despachado;**
- ii) NÃO foram ofertadas alternativas para melhor atender a parte Autora, pois como comprovado, a parte Autora permaneceu por 07 (sete) dias de sua viagem sem sua única 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 Autora ansiosa e nervosa diante de toda situação, **visto que após realizar o preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (v. fls. 23), 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 grande transtorno ao ser privado da utilização de seus bens durante sua viagem;**
- v) **O extravio temporário de bagagem, a falta de informação e de auxílio por parte da Ré frustrou as legítimas expectativas da parte Autora de que o serviço de trans-**

**porte 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, inciso VI, e 14, ambos do CDC, 186, 734 e 927, ambos do CC e artigo 5º, inciso 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 caso análogo:

*“APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO PRIVADO – Transporte aéreo internacional – **Extravio temporário de bagagem – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que determinou a reparação do dano material, mas rejeitou os danos morais I. Recurso da autora – Discussão sobre caracterização dos danos morais. II. Reconhecimento de falha na prestação do serviço. Condenação em dano material tornada definitiva à múnua de insurgência recursal da ré. Extravio temporário de bagagem por 4 dias. III. Dano moral caracterizado. Passageira desprovida de bagagem durante viagem a país diverso do que reside. Circunstâncias que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1081203-55.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

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 deu-se 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.**

Dessa forma, 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.

Fica claro, assim, Exa., 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. 37/51, 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:

*“(...) a bagagem foi efetivamente localizada e entregue da Autora no dia 22/11/2024 (...)” (fls. 46).*

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 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.)

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

*“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 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 ATRASO NA ENTREGA DA BAGAGEM.**



A Ré alega que a bagagem fora devolvida à parte Autora, portanto, não gerando qualquer tipo de dano.

Entretanto, esta alegação não pode prevalecer, pois o extravio da bagagem gerou danos morais devidamente demonstrados no presente caso, sendo devida a indenização pleiteada.

**FRISE-SE QUE A PARTE AUTORA PERMANECEU POR 07 (SETE) DIAS DE SUA VIAGEM SEM SEUS ITENS ESSENCIAIS.**

Cabe destacar que, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, **a responsabilidade da companhia aérea é objetiva** e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado. Logo, responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço e os fatos havidos, também não caracterizam mero inadimplemento contratual.

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo entende que o extravio de bagagem gera o dever de indenizar os danos morais sofridos pelo passageiro:

*“APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO PRIVADO – Transporte aéreo internacional – **Extravio temporário de bagagem** – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que determinou a reparação do dano material, mas rejeitou os danos morais I. Recurso da autora – Discussão sobre caracterização dos danos morais. II. Reconhecimento de falha na prestação do serviço. Condenação em dano material tornada definitiva à míngua de insurgência recursal da ré. **Extravio temporário de bagagem por 4 dias. III. Dano moral caracterizado. Passageira desprovida de bagagem durante viagem a país diverso do que reside. Circunstâncias que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1081203-55.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

*“Responsabilidade Civil. Voo. **Extravio temporário de bagagem.** Viagem internacional. **Entrega da bagagem realizada três dias após o desembarque. Dano moral configurado.** Indenização devida, mas em patamar inferior ao postulado. Danos materiais verificados. Recurso provido, em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1125901-49.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado;

Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**  
**27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)** (g.n.)

Portanto, deve ser afastada a alegação da Ré de que não há danos a serem indenizados, pois foram devidamente comprovados o extravio de bagagem e os danos causados à parte Autora decorrentes de tal evento.

#### **d) DA ALEGAÇÃO DE NÃO COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS.**

A Ré alega que os Autores não comprovaram os danos materiais alegados, portanto, não devendo indenizá-los.

Contudo, os danos materiais foram devidamente demonstrados e comprovados pelos documentos juntados aos autos (**fls. 33/49**).

Reitera-se que se de outra forma fosse e as bagagens tivessem sido devolvidas na data contratada ou a Ré fornecido a devida assistência material, os Autores não teriam que arcar com a compra de itens essenciais para a sua manutenção durante o tempo em que ficaram sem seus pertences, totalizando o prejuízo de R\$ 1.045,14 (mil e quarenta e cinco reais e quatorze centavos).

Importante ressaltar que a Autora não deixou de comprovar todo o quanto alegado na Exordial, incumbindo-se do ônus que possuía, de acordo com o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil:

*“Art. 373. O ônus da prova incumbe:  
I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;”*

Ademais, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo atesta o dever de a companhia aérea de indenizar seu passageiro pelos danos materiais gerados em decorrência do extravio da bagagem, vejamos:

*“Apelação. **Extravio temporário de bagagem** (...). **Extravio temporário da bagagem da parte autora, que permaneceu em país estrangeiro por aproximadamente 09 (nove) dias, sem seus bens pessoais e sem perspectiva de devolução, de modo que foi obrigada a comprar novos itens para prosseguir com a viagem.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1020111-12.2022.8.26.0068; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 15/01/2024**)*

*“TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. **Extravio temporário de bagagem. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Localização e devolução da bagagem em dois dias.** (...). **INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Aquisição de itens de vestuário e higiene pessoal, além de gastos com uber e combustível em razão da privação***



**momentânea de seus pertences. Indenização devida.**  
(...)” (TJSP; Apelação Cível 1015911-55.2022.8.26.0037;  
Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª  
Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara  
Cível; **Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro:**  
**31/10/2023**) (g.n.)

Dessa forma, o extravio da bagagem gerou danos materiais e morais aos Autores, os quais foram devidamente demonstrados no presente caso, decorrentes única e exclusivamente da conduta das Rés, pela falha na prestação de serviços, sendo devida a indenização pleiteada.

Portanto, a alegação da Ré não merece prevalecer, pois restou claramente comprovado o dano material no presente caso.

**e) DA ALEGAÇÃO DE QUE OS ITENS ADQUIRIDOS EM DECORRÊNCIA DO EXTRAVIO DE BAGAGEM PASSARAM A INTEGRAR O PATRIMÔNIO DOS AUTORES.**

A Ré alega que os itens adquiridos em decorrência do extravio das bagagens passaram a integrar o patrimônio dos Autores, não devendo haver indenização.

Entretanto, referida alegação não pode prevalecer, haja vista que se de outra forma fosse e as bagagens tivessem sido devolvidas na data contratada ou a Ré fornecido a devida assistência material, os Autores não teriam que adquirir itens de maior urgência e necessidade

**Ou seja, os Autores tiveram que arcar com gastos que não estavam previstos em seu planejamento, única e exclusivamente em decorrência da conduta falha da Ré, que não cumpriram o seu dever de devolver a bagagem.**

Dessa forma, diferentemente do que alega a Ré, não houve aumento do patrimônio dos Autores, **mas sim seu decréscimo**, pois foram obrigados a custear artigos que possuíam em suas malas extraviadas, necessitando adquiri-los em virtude do extravio, pela incerteza de quando - ou se - suas malas seriam devolvidas.

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***



ROSENBAUM

Advogados Associados

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 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 dos Autores, mas sim o seu decréscimo.

#### **d) 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, conforme demonstrado pela parte Autora, foram comprovados todos os pontos que demonstram o dano moral ocorrido:

- i) NÃO houve resolução de imediato do problema pela Ré, pois a parte Autora fora surpreendida com o extravio de sua mala (fls. 23), permanecendo por 07 (sete) dias de sua viagem sem a única bagagem que havia despachado;
- ii) NÃO foram ofertadas alternativas para melhor atender a parte Autora, pois como comprovado, a parte Autora permaneceu por 07 (sete) dias de sua viagem sem sua única bagagem, suportando grande frustração e aflição, sem saber o paradeiro de seus bens e sem que houvesse o forne-

**cimento 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 Autora ansiosa e nervosa diante de toda situação, **visto que após realizar o preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem (v. fls. 23), 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 grande transtorno ao ser privado da utilização de seus bens durante sua viagem;**
- v) **O extravio temporário de bagagem, a falta de informação e de auxílio por parte da Ré frustrou 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, inciso VI, e 14, ambos do CDC, 186, 734 e 927, ambos do CC e artigo 5º, inciso X, da CF.

É preciso ter em mente que a opção pelo transporte aéreo relaciona-se 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 CÍVEL – DIREITO PRIVADO – Transporte aéreo internacional – **Extravio temporário de bagagem** – Ação de indenização por danos materiais e morais – (...) II. Reconhecimento de falha na prestação do serviço. Condenação em dano material tornada definitiva à míngua de insurgência recursal da ré. **Extravio temporário de bagagem por 4 dias**. III. **Dano moral caracterizado. Passageira desprovida de bagagem durante viagem a país diverso do que reside. Circunstâncias que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1081203-55.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

*“Responsabilidade Civil. Voo. **Extravio temporário de bagagem**. Viagem internacional. **Entrega da bagagem realizada três dias após o desembarque. Dano moral configurado**. Indenização devida, mas em patamar inferior ao postulado. Danos materiais verificados. Recurso provido, em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1125901-49.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025**) (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 N° 1.796.716 e do REsp N° 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 inculir 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 Andrighi 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 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 Andriahi, 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 Ráduan 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 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.*



ROSENBAUM

Advogados Associados

*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.*  
(<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leisjurisprudencia/71/desvio-produto-oconsumidor-tese-do-advogado-marcosdessaune-255346-1.asp>).

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 as Rés realizaram o extravio de forma proposital ou se o ocorrido deu-se por sua própria imperícia como transportadoras**, 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 das Rés 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:*

*(...)*

**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 TEMPORÁRIO DE BAGAGEM, durante a viagem da parte Autora, 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 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 indenização 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.

#### **e) DA FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**

A Ré requer que, caso haja sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, que tal valor seja 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 a título de indenização pelo dano moral 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 indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** para cada passageiro:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo e remarcação para 24 horas após o inicialmente contratado. **Extravio temporário de***





**bagagens por 4 dias.** Falha na prestação de serviços da ré. Responsabilidade objetiva. Circunstância que desborda do simples inadimplemento contratual ou mero dissabor. **DANO MORAL. Caracterização. Indenização fixada em R\$10.000,00, que se coaduna com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à gravidade do ato.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1014300-04.2024.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª 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.)

“ATO ILÍCITO E DEFEITO DE SERVIÇO – Reconhecimento: (a) da existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo cancelamento e remarcação de voo, com extravio temporário da bagagem regularmente despachada, (...) **DANO MORAL - Extravio temporário de bagagem, que durou quase um dia, após cancelamento e remarcação de voo, constitui, por si só, fato ensejador de dano moral, porquanto com gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante – Mantida a indenização por dano moral fixada na quantia de R\$10.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1007593-10.2023.8.26.0438; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 4ª Vara; **Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024**) (g.n.)

Portanto, o pedido da Ré para que caso seja condenada ao pagamento de indenização, tal valor seja fixado em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade é desnecessário, haja vista que o valor pleiteado pela parte Autora se mostra adequado e justo.

### **III – 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 à parte Autora, perfazendo o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); 3) 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**