



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0000990143

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015511-91.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JORDONIO MENDES PINHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELL (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 16 de outubro de 2024.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

VOTO N. 52501

APELAÇÃO N. 1015511-91.2024.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

JUIZ DE 1^a INSTÂNCIA: LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA MARTINS PEREIRA

APELANTE: JORDONIO MENDES PINHO

APELADA: GOL LINHAS AEREAS S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Danos morais e materiais. Percurso de São Paulo a Recife. Furto de bagagem de mão não despachada. Alegação do passageiro de que, ao embarcar, teria sido orientado pelos comissários de bordo a alocar sua bagagem de mão no compartimento de bagagem situado no meio da aeronave, sendo que seu assento localizava-se no fundo do avião, e, ao desembarcar, constatou que sua mochila havia sido furtada. Consideração de que a orientação inadvertida e negligente da equipe de bordo prestou-se a afastar o dever de vigilância do passageiro sobre sua bagagem não despachada, caracterizada na espécie a transferência dos deveres de guarda e vigilância da bagagem de mão à companhia aérea. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação de serviço de transporte configurada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00. Dano material comprovado. Necessidade de resarcimento dos itens de uso pessoal acondicionados na mochila subtraída durante o voo operado pela empresa aérea, bem observado que os bens indicados e a estimativa de valor apresentada pelo autor são compatíveis com a natureza da viagem realizada, estando, a par disso, em consonância com o teor do boletim de ocorrência policial lavrado. Ressarcimento do importe de R\$ 4.543,75 determinado. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso em parte provido.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 152/156 de relatório adotado, que, em ação de indenização por danos morais, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre o autor alegando, em resumo, que os danos que experimentou, em virtude do furto de sua bagagem de mão, superaram o mero dissabor do cotidiano. Postula que seja a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 17.000,00, assim como ao resarcimento dos danos materiais de R\$ 4.543,75.

O recurso é tempestivo, está isento de preparo e foi respondido.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
É o relatório.**

Versam os autos sobre ação de reparação de danos em que postulou o autor a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 17.000,00, assim como ao ressarcimento dos danos materiais de R\$ 4.543,75, fundamentado o pedido inicial em alegação de defeito na prestação do serviço de transporte aéreo. Aduziu ter adquirido bilhetes aéreos de Guarulhos a Recife (saída de Guarulhos prevista para o dia 26/07/2023, às 14h10m, e chegada em Recife às 17h15m do mesmo dia); e, ao embarcar, foi orientado pelos comissários de bordo a alocar sua bagagem de mão no compartimento de bagagem situado no meio da aeronave, sendo que seu assento localizava-se no fundo do avião. Alegou que, ao desembarcar em Recife, constatou que sua bagagem havia sido furtada, tendo permanecido, juntamente com os comissários de bordo, por mais de uma hora, dentro da aeronave, em busca pela mochila. Afirmou que, após o incidente, foi registrada uma declaração de extravio de bagagem, tendo, ainda, comparecido à Delegacia de Polícia, onde formalizou um Boletim de Ocorrência (n. 23E0326001416) para relatar o furto de sua mochila, que continha itens de uso pessoal que totalizam a importância de R\$ 4.543,75. Salientou ter efetuado reclamação junto ao Procon, mas não obteve êxito no que tange ao ressarcimento dos danos sofridos. Informou que os transtornos superaram o mero dissabor cotidiano e, por esta razão, faz jus às indenizações pretendidas.

E o pedido inicial foi julgado improcedente pela r. sentença de fls. 152/156, com a imposição ao autor do pagamento das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da ré, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual que lhe foi concedida, por reputar o magistrado que “inexiste nos autos alegação ou prova de que o furto da mala tenha ocorrido por culpa dos prepostos da transportadora ou qualquer conduta negligente por eles realizada, que tenha facilitado a ocorrência do evento danoso.” (fls. 155).

Recorre o autor e o recurso comporta parcial provimento.

Bem é de ver, de pronto, que a relação jurídica travada pelas partes é típica de consumo e exsurge incontroverso dos autos o fato de que o autor adquiriu bilhetes aéreos de São Paulo a Recife, com saída prevista para o dia 26/07/2023 e que, ao embarcar, orientado pelos comissários de bordo, alocou sua mochila no compartimento de bagagem situado no meio da aeronave; e, ao desembarcar em Recife, constatou que sua mochila havia sido furtada, tendo registrado declaração de extravio de bagagem (fls. 44), formalizado boletim de ocorrência (fls. 45) e efetuado reclamação junto ao Procon (fls. 46/48); no entanto, não obteve êxito no que tange ao ressarcimento dos danos sofridos.

Vale destacar que, a despeito de o transporte da bagagem de mão ser de responsabilidade do próprio passageiro, a quem compete os deveres de guarda e vigilância, consoante disposto no artigo 14, § 1º, da Resolução n. 400/2016 da ANAC, que preconiza que “o transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte. Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro”, faz-se indisputável, ainda assim, a



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

reponsabilidade da companhia aérea no caso em comento, pelos danos morais e materiais acarretados ao passageiro, porque imposto a ele, pela equipe de bordo, que alocasse sua bagagem de mão em compartimento situado no meio da aeronave, afastado de seu assento que se localizava no fundo do avião (poltrona 25D – fls.42).

Cumpre asseverar que, muito embora tenha o passageiro, ao adquirir bilhete aéreo, assegurado o direito de levar bagagem de mão e armazená-la em compartimento interno, acima de seu assento, foi impedido de exercer tal prerrogativa, por motivos alheios à sua vontade [de acordo com a petição inicial, não havia espaço suficiente para sua mochila no compartimento situado acima do seu assento e a companhia aérea não impugnou especificamente tal assertiva contida no terceiro parágrafo de fls. 3 (fls. 90, item 7)], sendo privado do direito de permanecer próximo e vigiar seus pertences.

Releva realçar, ainda, que, como assinalado, faz-se relevante o fato de ter sido a bagagem de mão acondicionada involuntariamente em local afastado do assento do passageiro, por orientação inadvertida e negligente da equipe de bordo, sendo indubitável que tal circunstância se presta a afastar o dever de guarda e vigilância do passageiro sobre sua bagagem não despachada, caracterizada na espécie a transferência de tal dever à companhia aérea, por força da atuação exclusiva de seus prepostos.

Com efeito, vale repisar que a bagagem de mão não permaneceu sob os cuidados do passageiro por orientação da equipe de bordo, tendo sido subtraída durante o voo operado pela empresa aérea, fato, aliás, constatado pelo autor apenas ao desembarcar no aeroporto de Recife, caracterizado, portanto, o defeito na prestação do serviço do transporte aéreo.

Daí resulta que o recurso interposto pelo autor está a merecer parcial guarida, para o fim de reconhecer a verificação dos danos morais indenizáveis, porque ausente até mesmo começo de prova da verificação de caso fortuito, força maior ou mesmo de que tenham sido adotadas pela companhia aérea todas as medidas necessárias para que não ocorressem os transtornos decorrentes da subtração da bagagem de mão do autor, durante o voo por ela operado, caracterizada, então, a responsabilidade da ré em reparar os danos morais experimentados pela parte ativa.

Bem por isso, tratando-se de relação jurídica de consumo, o desrespeito ao consumidor que não pôde alocar sua mochila em compartimento situado acima do seu assento, privando-o do direito de permanecer próximo de seus pertences e vigiá-los com segurança, por conduta negligente de prepostos ré, o que propiciou a subtração de sua bagagem durante o voo operado pela empresa aérea, caracterizou plenamente situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patenteado o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Como se sabe, danos morais indenizáveis são aqueles que atingem intensamente o lesado, seja no plano físico, seja no plano psíquico, como se dá na espécie, tanto que, como é intuitivo, acarretou-lhe o episódio séria angústia e frustração, a justificar a imposição da obrigação resarcitória pertinente, até porque também o “abalo emocional pode acarretar danos morais, os quais devem ser indenizados, conforme dispõe o artigo 159



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
do Código Civil.” (REsp 247296-SP, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. 24/04/00).

E o vulto da indenização deve ser estabelecido com moderação e parcimônia, sem que se olvide, no entanto, de que deve corresponder a montante que se preste a amenizar a angústia e o sofrimento acarretados ao lesado pelos transtornos decorrentes da má prestação do serviço, representando recompensa pelo padecimento experimentado, sob pena de aviltamento de instituto que se presta, de um lado, por seu matiz compensatório, a mitigar os efeitos dos sérios transtornos causados ao lesado, de outro, dada a sua natureza inibitória, a motivar as causadoras do dano a aprimorar seus procedimentos, de molde a redobrar sua cautela para que, no desempenho futuro de sua atividade econômica, não mais venham a atingir a esfera jurídica de terceiros, valendo anotar, neste passo, que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Atento a tais parâmetros, reputo razoável o arbitramento da indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, haja vista que a reparação em cotejo deve ser estabelecida em termos razoáveis, não se admitindo que a obrigação resarcitória enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, orientando-se o julgador pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se também de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, do que se está a cuidar na espécie.

No que pertine ao pedido de ressarcimento dos danos materiais, bem é de ver que, patenteado o defeito na prestação de serviço a cargo da transportadora, é seu dever reembolsar também os valores atinentes aos itens de uso pessoal e de valor significativo que estavam acondicionados na mochila do autor, que foi subtraída durante o voo por ela operado, cumprindo observar, neste passo, que os bens indicados e a estimativa de valor apresentado pelo autor são compatíveis com a natureza da viagem realizada, consoante, aliás, detalhado na declaração de extravio de bagagem e no boletim de ocorrência policial (fls. 44/46).

Bem por isso, faz o autor jus ao ressarcimento da importância de R\$ 4.543,75, conforme evidenciam os documentos de fls. 49/81, que estão em consonância com a declaração de extravio de bagagem e o boletim de ocorrência policial (fls. 44/46), sendo, portanto, de rigor a condenação da ré também ao pagamento do déficit patrimonial experimentado pelo passageiro.

Em suma, acolho em parte o recurso e julgo parcialmente procedente o pedido inicial para **(a)** condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, acrescidos de juros legais de mora contados da citação e de correção monetária aplicada a partir da data do acórdão (Súmula 362, do STJ); **(b)** determinar à ré o ressarcimento dos danos materiais de R\$ 4.543,75, corrigidos monetariamente desde a data do ajuizamento da ação e computados os juros legais de mora a partir da data da citação. Anoto que juros legais de mora de 1% ao mês devem ser contados até 29 de agosto de 2024 e, a partir desta data, na forma do § 1º, artigo 406, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, e a correção monetária pelos índices da tabela prática do TJSP, por todo o período. Inverto os ônus da sucumbência e imponho à ré o pagamento integral das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado do autor (Súmula 326, do STJ), que arbitro em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)