

Apelação n. 0301103-65.2016.8.24.0033, de Itajaí
Relator: Des. Jairo Fernandes Gonçalves

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO INTERNACIONAL. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA RÉ. ARGUMENTO DE QUE A AUTORA CONTRIBUIU PARA O IMPEDIMENTO DE SEGUIR VIAGEM. PONTO QUE NÃO É CAUSA DE PEDIR. PLEITO RESTRITO AO DESAPARECIMENTO DE SEUS PERTENCES. TÓPICO NÃO CONHECIDO. DANOS MATERIAIS. ALEGAÇÃO DE NÃO COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO. DECLARAÇÃO DE BAGAGEM NÃO EXIGIDA PELA COMPANHIA AÉREA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ÔNUS DA PROVA QUE INCUMBIA À EMPRESA DE TRANSPORTE. ROL DE OBJETOS INDICADOS PELA AUTORA QUE SE PRESUME VERDADEIRO. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. QUANTIA MANTIDA. DANOS MORAIS. ALEGADA AUSÊNCIA DE ABALO ANÍMICO. AFASTAMENTO. DANO PRESUMIDO. DEVER DE INDENIZAR. VALOR COMPENSATÓRIO. INSURGÊNCIA DE AMBAS AS PARTES. NECESSÁRIO AUMENTO DA VERBA REPARATÓRIA. OBJETOS PESSOAIS DE ALTO VALOR SENTIMENTAL. BENS INFUNGÍVEIS. SENTENÇA REFORMADA NESSE PONTO. RECURSO DA RÉ CONHECIDO EM PARTE E, NESSA, DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA CONHECIDO E PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0301103-65.2016.8.24.0033, da comarca de Itajaí (1ª Vara Cível), em que são apelantes e apelados Tam Linhas Aéreas S/A e Daniela Pfuetzenreiter:

A Quinta Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso da ré em parte e, nessa, negar-lhe provimento, e conhecer do recurso da autora e dar-lhe provimento, para majorar a quantia compensatória

aos danos morais. Custas legais.

O julgamento, realizado no dia 12 de setembro de 2016, foi presidido pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Luiz César Medeiros, com voto, e dele participou o Excelentíssimo Senhor Desembargador Henry Petry Junior.

Florianópolis, 16 de setembro de 2016.

Jairo Fernandes Gonçalves
RELATOR

RELATÓRIO

Daniela Pfuetzenreiter ajuizou, na comarca de Itajaí, Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais, registrada com o n. 0301103-65.2016.8.24.0033, contra Tam Linhas Aéreas S/A, na qual alegou, em linhas gerais, que residia nos Estados Unidos da América desde o ano de 2005 e que no final de 2015 decidiu retornar definitivamente ao Brasil. Afirmou que em 24 de dezembro de 2015 embarcou em voo operado pela requerida, portando três malas grandes e dois animais de estimação, partindo de São Francisco/EUA, realizando escalas em Miami/EUA e Guarulhos, e finalmente desembarcando em Florianópolis. Relatou que, ao realizar a escala em Miami, foi impedida de seguir viagem por razões burocráticas ligadas à vacinação dos animais. Assim, sustentou que necessitou reagendar o voo para o Brasil para o dia seguinte, precisando arcar com os custos de hospedagem e alimentação.

Afirmou que, ao seguir viagem e chegar ao Brasil, uma das três malas que carregava havia sumido, sem que a empresa aérea conseguisse localizá-la, ainda que posteriormente. Argumentou que na bagagem extraviada haviam objetos pessoais de alto valor emocional, além de equipamentos eletrônicos, os quais, somados, totalizavam aproximadamente R\$ 15.000,00.

Por fim, requereu a indenização pelos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 15.000,00, e pelos danos morais na quantia de R\$ 10.000,00.

Citada (fl. 64), a parte ré apresentou resposta em forma de contestação (fls. 82-114), sustentando a aplicação das Convenções de Varsóvia e de Montreal e o afastamento do Código de Defesa do Consumidos à relação apresentada. Afirmou que as referidas Convenções Internacionais preveem regras próprias para o cálculo indenizatório pelo extravio de bagagens, as quais deveriam ser observadas pelo Brasil, seu subscritor. Afirmou que a autora não contratou o seguro das bagagens, de forma que é impossível saber exatamente o que continha a mala perdida, outra maneira de indenizar não havendo senão

aplicar os limites indicados na Convenção apontada. Alegou adotar restrições ao transporte de animais em seus voos, dentre elas a necessária informação prévia a esse respeito, o que não teria sido cumprido pela autora, que não contratou o serviço adicional de transporte de animais no momento da compra de sua passagem. Sustentou não ter a demandante comprovado a ocorrência do abalo anímico e nem demonstrado os itens perdidos, de forma que seria incabível qualquer indenização.

Houve réplica (fls. 137-141), na qual a parte autora rebateu os argumentos da demandada e esclareceu que o pleito indenizatório se restringia ao extravio da bagagem. Afirmou que o dano moral decorrente da perda de malas pela empresa aérea é amplamente reconhecido, não havendo qualquer dúvida a respeito de sua caracterização do caso em tela.

Sobreveio a sentença (fls. 142-149) que julgou procedente a demanda, condenando a ré a pagar à autora R\$ 5.000,00 pelos danos morais decorrentes do extravio de sua bagagem, acrescidos de juros de mora desde o evento danoso e correção monetária a partir do arbitramento, e R\$ 15.000,00 para compensar os objetos perdidos, incidindo juros de mora desde a citação e correção monetária desde o efetivo prejuízo, além de arcar com as custas processuais e honorários de sucumbência, estes arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Tam Linhas Aéreas S/A inconformada, interpôs recurso de Apelação Cível (fls. 152-168), no qual alegou que a demandada não efetuou a declaração do conteúdo de sua bagagem, tampouco do valor dos objetos contidos na mala extraviada. Argumentou que o impedimento para seguir viagem decorreu da culpa exclusiva da autora, que não teria seguido os procedimentos necessários ao embarque com animais domésticos. Alegou que não ficou demonstrada a ocorrência do abalo anímico, mas de mero dissabor. Requereu a reforma da sentença, para julgar improcedente a demanda e, sucessivamente, para diminuir os valores arbitrados tanto aos danos morais quanto materiais.

Daniela Pfuetzenreiter também interpôs recurso de Apelação Cível (fls. 191-196), no qual postulou o aumento da verba indenizatória aos danos morais.

Intimadas, Daniela Pfuetzenreiter e Tam Linhas Aéreas S/A apresentaram contrarrazões (fls. 211-221 e 200-210), em que rebateram os argumentos recursais apresentados.

Logo após, os autos foram remetidos a esta superior instância.

Este é o relatório.

VOTO

Trata-se de recursos de ambas as partes contra a sentença que julgou procedente a demanda, condenando a ré a arcar com os danos materiais e morais sofridos pela autora em razão do extravio de sua bagagem durante voo internacional.

De pronto é necessário ressaltar que o objeto da lide se resume ao extravio da mala da autora, de forma que não apresenta razão de ser o argumento trazido pela demandada em sua Apelação no sentido de que a autora foi impedida de seguir viagem em razão de sua própria conduta, pois não teria observado as diretrizes da empresa no tocante ao transporte de animais domésticos. A própria demandante elucida que não pleiteia qualquer tipo de indenização em decorrência desse fato, mas somente trouxe a narrativa para contextualizar o ocorrência do evento danoso, limitando o pleito indenizatório ao perdimento de sua bagagem. Assim, o ponto não será conhecido.

No mais, os recursos preenchem os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, razão pela qual merecem ser conhecidos.

Inicialmente, Tam Linhas Aéreas S/A argumenta que não existiria direito à indenização por dano material, pois a autora não teria comprovado o efetivo prejuízo vivenciado, pois não se sabe o que, efetivamente, compunha o conteúdo da mala perdida.

Em primeiro lugar, é mister salientar que o caso em tela rege-se pelas normas contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), pois, a partir do momento em que a demandante pagou as passagens (fls. 30, 43-45) e entregou sua bagagem à empresa de transporte aéreo, criou-se relação de consumo, na qual se esperava a devida entrega dos objetos depositados sob a responsabilidade da empresa no destino previamente ajustado e da mesma forma como recebidos.

Em decorrência da relação de consumo caracterizada e,

consequentemente, da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil independe de culpa, ou seja, é ela objetiva na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

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

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Portanto, para que haja o direito da autora à indenização, basta a demonstração dos pressupostos da responsabilidade civil objetiva: causa, dano e nexos, que, na hipótese vertente, foram claramente identificados. A causa é a falha na prestação do serviço. O dano é o desaparecimento da bagagem. E o nexo causal é a ligação que se faz entre o serviço mal prestado pela apelante e a bagagem desaparecida.

Também é importante ressaltar que, tratando-se de matéria consumerista, o ônus da prova incumbe ao prestador de serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do referido diploma legal.

Nesse contexto, veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO DE BAGAGENS DURANTE VIAGEM AÉREA. SENTENÇA PROCEDENTE. RECURSO DA EMPRESA RÉ. PLEITEADA REFORMA DO DECISUM AO ARGUMENTO DE NÃO SER A RESPONSÁVEL PELO EXTRAVIO DAS MALAS. INSUBSISTÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO EVIDENCIADA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. [...] ALEGADA AUSÊNCIA DE DANO MATERIAL ANTE A INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO ACERCA DOS BENS CONTIDOS NA MALA. INOCORRÊNCIA. EMPRESA AÉREA QUE NÃO LOGROU COMPROVAR A ENTREGA DE FORMULÁRIO PARA DESCRIÇÃO DOS OBJETOS CONTIDOS NA BAGAGEM. ÔNUS QUE LHE INCUMBIA. ADEMAIS, REQUERENTE QUE JUNTA DOCUMENTAÇÃO COMPROVANDO O EXTRAVIO DAS MALAS. COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA MANTIDA. [...] (Apelação Cível n. 2014.051727-8, de Balneário Camboriú, rel. Des. Alexandre d'Ivanenko, julgada

em 17-3-2015).

Assim, considerando a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de transporte e, por consequência, a inversão do ônus da prova, cabia à apelante a incumbência de comprovar a ausência de verossimilhança nas alegações da autora.

In casu, o extravio da mala é fato incontroverso nos autos, havendo inclusive declaração emitida pela empresa ré nesse sentido (fl. 33), e, em razão disso, o direito indenizatório é inconteste, até porque a apelante não demonstrou a configuração de alguma excludente de responsabilidade civil: não ocorrência da perda da mala ou que isso aconteceu por culpa exclusiva da apelada.

Assim, a discussão que resta na presente demanda gravita em torno dos bens e dos valores que devem ser indenizados.

Para a solução da controvérsia, é importante lembrar que a apelante tinha o dever de comprovar que os pertences relacionados pela apelada não estavam dentro da mala, ou que não possuíam o valor que ela apontou, tendo em vista a aplicabilidade da legislação consumerista.

E a questão da existência ou não dos bens elencados às fls. 39-41 poderia facilmente ser resolvida se a apelante tivesse cumprido a exigência contida no artigo 234 do Código Brasileiro de Aeronáutica:

Art. 234. No contrato de transporte de bagagem **o transportador é obrigado a entregar ao passageiro a nota individual** ou coletiva correspondente, em duas vias **com a indicação do** lugar e data de emissão, pontos de partida e destino, número do bilhete de passagem, quantidade, peso e **valor declarado dos volumes**. (sem grifo no original).

Todavia, tal documento não veio aos autos, e a recorrente também não fez prova – nem sequer alega – que a apelada se negou a discriminar o conteúdo individualizado das malas no momento do embarque. Destaque-se que a obrigação de fornecer a declaração é do transportador, e não de o cliente exigir seu fornecimento.

Ora, caso a apelante desejasse se eximir de indenizar valores que entende indevidos em decorrência do extravio de bagagens, deveria precaver-se,

não só em relação à autora, mas com todos os seus clientes, solicitando que preenchessem, previamente ao embarque, documento contendo a discriminação dos produtos/bens que se encontravam em cada uma das malas entregues, inclusive o valor estimado.

Se não fez esforço algum para exigir o preenchimento dessa declaração, assumiu a responsabilidade de reparar o dano causado, eventualmente de forma mais gravosa, inclusive.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VIAGEM INTERNACIONAL. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. [...] DANO MATERIAL. AUSÊNCIA DE PROVA DOS ITENS EXISTENTES NAS BAGAGENS. ENTREGA DE FORMULÁRIO DE DESCRIÇÃO DOS OBJETOS NÃO COMPROVADA. PROVA QUE NÃO PODE SER EXIGIDA DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR CONFIGURADA. [...] (Apelação Cível n. 2011.098864-3, de São Bento do Sul, rel. Des. Sérgio Izidoro Heil, julgada em 6-11-2014).

Portanto, se a recorrente não exigiu o preenchimento dessa declaração, conforme lhe facultava a lei, e nem trouxe prova para demonstrar que não eram aqueles bens que estavam no interior da mala perdida, não pode agora insurgir-se contra a relação de pertences apresentada pela demandante.

Ademais, é de se destacar que a autora vivia há 10 anos no país de origem, de forma que é bastante razoável a relação de itens apresentada por ela, que pontua que a bagagem extraviada continha diversos itens de relevante valor pessoal, além de vários objetos de uso cotidiano e de alto custo, a exemplo de *laptops* e câmeras fotográficas, além de perfumes, jóias e vestidos de festa.

Quanto à insurgência relacionada ao valor dos bens, a recorrente impugnou alguns de forma específica e outros de maneira genérica, mas em relação a nenhum deles trouxe prova a fim de demonstrar que seu valor de mercado não correspondia ao informado pela recorrida, o que era bastante simples e se conseguiria com uma rápida busca na rede mundial de computadores.

Destaca-se que, a despeito de a autora não ter trazido notas fiscais ou outros comprovantes do valor dos itens apontados, o ônus da prova estava ao encargo da empresa aérea. Além disso, tomando-se em conta o rol de objetos apresentado pela autora, o valor total pleiteado (R\$ 15.000,00) encontra-se dentro do razoável, notadamente porque a bagagem continha, ao que tudo indica, diversos eletrônicos de alto custo, perfumes e roupas de alta costura, itens que sabidamente possuem valor elevado.

Assim, correta a sentença ao condenar a demandada a arcar com os danos materiais da autora, em R\$ 15.000,00, em razão do perdimento de sua bagagem durante voo internacional.

Quanto ao dano moral, alega a demandada que o evento ocorrido não consolidou abalo anímico, mas meros dissabores normais do cotidiano.

Razão tampouco lhe assiste.

No caso em tela, a jurisprudência nacional consolidou a ocorrência de danos morais para o caso de extravio de bagagem entregue à companhia aérea, tornando-o presumido. Assim, sendo inconteste a perda da mala da autora, nos moldes expostos anteriormente, viável a indenização pelo abalo anímico decorrente.

Além da presunção bastante ao reconhecimento do dever de indenizar, no caso dos autos ficaram claros os transtornos que sofreu a autora com o extravio de sua bagagem, uma vez que a perda se deu em viagem de retorno definitivo ao Brasil após 10 anos de residência em outro país, de forma que a bagagem extraviada continha diversos itens de alto valor emocional, não sendo exagero da parte afirmar que na mala estava boa parte de 10 anos de sua vida.

Nesse sentido são as orientações deste Tribunal:

É inquestionável o abalo moral sofrido por passageiro que teve sua bagagem extraviada por falha operacional de empresa aérea, sendo inegáveis o aborrecimento, o transtorno e o sofrimento que essa circunstância gera no espírito do passageiro, situação que certamente escapa da condição de mero

dissabor cotidiano (Apelação n. 0501797-40.2013.8.24.0038, de Joinville, rel. Des. Sérgio Roberto Baasch Luz, julgada em 26-4-2016).

O extravio de bagagem causa vários inconvenientes ao consumidor, gerando angústia, desconforto e sofrimento moral merecedores de compensação pecuniária (Apelação Cível n. 2003.017515-6, de Caçador. rela. Des. Maria do Rocio Luz Santa Ritta, julgada em 7-11-2006).

Quanto ao valor arbitrado como compensação ao abalo anímico, R\$ 5.000,00, ambas as partes se insurgem. A autora requer o seu aumento, enquanto a ré pugna pela diminuição.

A reparação aos danos morais deve seguir parâmetros que atendam a capacidade econômica das partes e, ao mesmo tempo, evitem a continuidade de condutas prejudiciais. Assim, a importância fixada deve servir de compensação aos prejuízos, constrangimentos, dissabores e transtornos sofridos pela vítima do evento danoso, e ter caráter pedagógico e inibidor, capaz de evitar o cometimento de novos atos ilícitos.

Em outras palavras, a prestação pecuniária a ser determinada deve se dar em medida justa, para compensar os prejuízos causados pelos fatos antes narrados e com o objetivo punitivo/reparador em mente, de modo que a indenização se amolde ao caso concreto e seja, além de reparadora, sancionadora.

Há que se atentar para o fato de a autora, pessoa física, ser consumidora e alegar que sofreu grave abalo ao extraviar os itens pessoais contidos na bagagem, dentre os quais se incluíam, além de itens pessoais, presentes e eletrônicos, além de gravações e fotografias.

De outro giro, a demandada é empresa aérea com atuação nacional, reconhecida pela sua magnitude econômica e poderio financeiro.

Nesse contexto e observando-se os parâmetros elencados, tem-se que o valor fixado pelo Togado singular (R\$ 5.000,00), merece ser aumentado.

Destaca-se que, apesar dos transtornos comuns na ocorrência da perda de bagagens, o sofrimento da autora, no caso em tela, é agravado pelo fato de constar entre os itens extraviados objetos de nítido valor sentimental, tais

como gravações com material familiar e de trabalho (fl. 39), os quais dificilmente podem ser recuperados.

Dessa forma, convém majorar a verba indenizatória para R\$ 10.000,00, quantia que atende aos objetivos buscados pela norma, compensando o abalo sofrido pela autora e punindo o causador do gravame.

Tal valor deverá ser acrescido de juros moratórios na forma da sentença, e após a publicação deste Acórdão, exclusivamente da Taxa Selic, em atenção ao entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça sobre o tema (Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial n. 196.158/CE, rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 20-11-2014).

Por fim, tendo em vista a atuação do patrono da autora em grau recursal, acrescenta-se 2% ao percentual que lhe cabe a título de honorários, como forma de remunerar o trabalho desenvolvido em sede de recurso, em conformidade ao que determina o artigo 85, § 11, do novo Código de Processo Civil.

Ex positis, vota-se no sentido de conhecer do recurso da ré em parte e, nesta, negar-lhe provimento, e de conhecer do recurso da autora e dar-lhe provimento, para majorar a quantia indenizatória aos danos morais.