



COMARCA DE PORTO ALEGRE  
2ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL  
Rua Manoelito de Ornellas, 50

---

**Processo nº:** 001/1.15.0163173-0 (CNJ:.0235682-48.2015.8.21.0001)  
**Natureza:** Indenizatória  
**Autor:** Francine Johansson Azeredo  
**Réu:** Alitalia  
Air France - KLM  
**Juiz Prolator:** Juíza de Direito - Dra. Evelise Leite Pancaro da Silva  
**Data:** 03/04/2018

**Vistos, etc.**

**FRANCINE JOHANSSON AZEREDO** ajuizou Ação de Indenização por danos materiais e morais contra **ALITALIA e KLM – Koninklijke Luchtvaart Maatschappij**, qualificadas na inicial.

Narrou que organizou uma viagem à Europa com o intuito de participar da conferência “Population Approach Group Europe”, que se realizaria entre os dias 02 e 05 de junho de 2015.

Disse que o primeiro trecho da viagem seria operado pela companhia aérea codemandada Alitalia, tendo como destino a cidade de Amsterdam, na Holanda, com conexão em Roma, na Itália.

Asseverou que o trecho final do voo, entre Amsterdam e Creta, na Grécia, cidade onde seria realizada a conferência, seria conduzido pela companhia aérea corré KLM.

Referiu que iniciou o primeiro trajeto, partindo de São Paulo até Roma, local da primeira conexão, em 29.05.2015, concluindo este trecho em 30.05.2015, com a chegada em Amsterdam, na Holanda.

Relatou que, na chegada a Amsterdam, a única mala que havia despachado não foi localizada, obtendo da atendente da KLM a informação que a mesma estaria em Roma, na Itália.

Aduziu que comunicou à atendente que necessitava seguir viagem, devido à sua participação em um congresso na cidade de Creta, na Grécia, no dia 01 de junho, recebendo a informação que deveria registrar o extravio através do PIR (Property Irregularity Report) assim que chegasse ao destino final, local para onde seria encaminhada a sua mala.



Argumentou que, a despeito do ocorrido, teve que prosseguir viagem sem seus pertences pessoais e que, devido ao clima, sobretudo considerando-se o extravio da sua mala, teve que adquirir produtos e roupas para o atendimento das suas necessidades naquele momento.

Ressaltou que, ao chegar em seu destino final, já no aeroporto de Creta, não encontrou qualquer representante das empresas demandadas, o que frustrou sua tentativa de registrar o PIR referente à bagagem extraviada.

Declarou que, após inúmeras tentativas, somente no dia 01.06.2015 conseguiu contatar a demandada Alitalia, a qual informou que a mala da autora teria sido encontrada e recolhida à seção de achados e perdidos do aeroporto de Amsterdam, motivo pelo qual não poderia ser enviada para Creta, na Grécia.

Registrou, ainda, que o representante da corré Alitalia comunicou que não seria possível registrar o PIR por telefone e que a autora deveria ter registrado a reclamação em Amsterdam, tendo em vista que o trecho Amsterdam/Creta havia sido operado por outra companhia aérea.

Dissertou que, em 05.06.2015, findo o congresso na cidade de Creta, a autora retornou, ainda sem a sua mala, para Amsterdam, oportunidade em que procedeu à reclamação formal da perda da sua bagagem junto à empresa aérea KLM, retornando ao Brasil no dia 09.06.2015 em voo operado por esta companhia.

Explanou acerca do período em que permaneceu no exterior, privada dos seus pertences pessoais, listando todos os produtos que necessitou adquirir neste interregno, ao custo total de 135,57 euros, o equivalente a R\$ 594,49, esclarecendo que somente no dia 15.06.2015 a sua mala foi enviada para o aeroporto de Natal/RN, dias após o seu regresso ao país.

Discorreu acerca da responsabilidade solidária das empresas demandadas, caracterizada pelo serviço de transporte prestado de forma conjunta pelas companhias aéreas.

Teceu considerações sobre o seu direito, enaltecendo os valores despendidos, bem como o constrangimento experimentado, ensejadores de indenização a título de danos materiais e morais, citando jurisprudência de casos análogos.

Requereu a inversão do ônus da prova, postulando, por fim, a procedência da ação. Acostou documentos (fls. 18/25).

A parte autora promoveu a emenda da inicial, juntando novos documentos (fls. 26/29), que foi recebida (fl. 30).

Citada, a corré Alitalia Compagnia Aerea Italiana S.P.A apresentou contestação (fls. 36/40), alegando a ausência de dano moral



indenizável, diante da efetiva entrega da bagagem extraviada sem qualquer violação dos pertences da parte autora, dentro do prazo de 30 dias previsto no art. 35, § 2º, da Portaria nº 676/GC-5/2000, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Sustentou não haver comprovação dos alegados danos materiais experimentados em razão da incorporação ao patrimônio da parte autora dos bens adquiridos no exterior.

Referiu que não houve extravio da mala da parte autora, apenas um atraso na devolução da bagagem, descaracterizando o dano moral pretendido.

Requeru o julgamento improcedente da demanda, juntando documentos (fls. 41/54).

A codemandada KLM, Cia. Real Holandesa de Aviação (“KLM Airlines”), regularmente citada, contestou às fls. 55/79, alegando, inicialmente, que a somente o trecho de retorno da parte autora para o Brasil teria sido operado pela corré KLM, partindo de Amsterdam e tendo como destino a cidade de São Paulo/SP, e então de São Paulo/SP para Natal/RN em voo conduzido pela companhia aérea TAM.

Afirmou que a companhia KLM não possui nenhuma linha aérea que tenha como destino a cidade de Creta, na Grécia, razão pela qual eventual reclamação acerca de extravio de bagagem ocorrido no trecho entre São Paulo e Amsterdam deveria ser realizada junto à empresa responsável por este trecho.

Referiu que somente registrou a reclamação por apreço à situação enfrentada pela parte autora, remetendo-a então à corré Alitalia, eis que sequer possuía informações acerca da mala que permanecia em poder da codemandada, provavelmente no aeroporto de Roma, na Itália, local onde houve uma conexão antes do pouso em Amsterdam.

Postulou, preliminarmente, a correção do polo passivo, para constar KLM, Cia. Real Holandesa de Aviação (“KLM Airlines”), ao invés de Air France – KLM, como constou na autuação do feito, sob a alegação de que se tratam de pessoas jurídicas distintas, em que pese a parceria comercial existente entre estas.

Arguiu a ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo. Suscitou, ainda, em sede preliminar, a sua ilegitimidade passiva. Sustentou não haver possibilidade de inversão do ônus da prova no caso.

No mérito, discorreu acerca da ausência de nexo causal, inexistindo danos morais e materiais a serem indenizados.

Teceu considerações sobre o ônus da sucumbência, a correção monetária e os juros.



Requeru o acolhimento das preliminares, ou a improcedência da ação, acostando os documentos das fls. 80/100.

Houve réplica (fls. 102/111).

Determinada a juntada dos documentos que se encontravam na contracapa dos autos, com a renumeração das páginas, foi oportunizada nova vista às partes (fl. 117), sobrevindo manifestação da corré KLM (fls. 119/123), a da parte autora (fls. 129/131).

Instadas acerca da dilação probatória, apenas a corré KLM manifestou-se, postulando o julgamento antecipado do feito (fl. 134).

Intimadas as partes sobre o interesse na tentativa de conciliação, a corré ratificou o pedido de julgamento antecipado (fl. 137), enquanto as demais silenciaram.

Vieram os autos conclusos.

#### **Foi o relatório.**

#### **Eis a decisão.**

Trata-se de Ação de Indenização por danos materiais e morais proposta por Francine Johansson Azeredo em face das companhias aéreas Alitalia e KLM.

Inicialmente, analisando a documentação carreada pela codemandada KLM, em especial a procuração e o certificado notarial de fls. 84/88, verifico que procede o pedido de retificação do polo passivo da demanda, devendo constar a KLM Cia. Real Holandesa de Aviação (“KLM Airlines”), e não a Air France – KLM, como registrado.

Pois bem, a relação travada nos autos é notadamente de consumo, razão pela qual aplica-se a legislação consumerista à espécie, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

A preliminar de ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo por falha na representação processual da parte autora vai de pronto afastada, tendo em vista o instrumento de procuração acostado com a inicial (fl. 19).

No que diz respeito à ilegitimidade arguida pela demandada KLM, da mesma forma não prospera, pois a bagagem extraviada foi despachada pela primeira demandada no início da viagem e deveria ter sido entregue no destino final pela segunda ré, prática usual em voos compartilhados, sejam as companhias aéreas parceiras comerciais ou não.

Assim, respondem as companhias aéreas de forma solidária pelos danos causados ao consumidor, na forma dos arts. 7º e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual afasto a preliminar



suscitada.

Quanto à alegada impossibilidade de inversão do ônus da prova, tenho que, em se tratando de relação de consumo, opera-se a inversão, na forma do art. 6º, inciso VIII, do CDC, razão por que rejeito a preliminar.

Esgotadas as preliminares suscitadas, passo ao exame do mérito.

Incontroverso nos autos o extravio temporário da bagagem da parte autora, quando esta se deslocava do Brasil até a Grécia para a participação em um congresso, o que configura a falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar.

A responsabilidade das companhias demandadas é solidária, já que a elas cumpre o dever de transportar os passageiros e seus pertences com prudência e segurança, sendo irrelevante o fato de haver conexão no voo, devendo ser entregue a bagagem aos passageiros no seu destino final.

No caso dos autos, a responsabilidade configura-se objetiva, nos termos do art. 14 da legislação consumerista<sup>1</sup>, tendo em vista que comprovado o extravio da bagagem da parte autora pela reclamação carreada à fl. 23 dos autos, o que foi confirmado pelas codemandadas durante a instrução do feito, inclusive.

Nesse sentido, colaciono os seguintes precedentes do TJRS e das Turmas Recursais em casos análogos:

**APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. AÇÃO INDENIZATÓRIA.**

Legitimidade da ré para responder ao presente processo. Inteligência do art. 7º, parágrafo único e do art. 25, § 1º do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese em que demonstrado o extravio temporário das bagagens dos autores, circunstância que revela os danos morais sofridos. Valor indenizatório reduzido. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70070660410, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard, Julgado em 26/10/2016)

**RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPANHIA AÉREA. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM EM VIAGEM AO EXTERIOR. RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

<sup>1</sup>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.



DANOS MORAIS OCORRENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE COMPORTA REDUÇÃO. A corré VRG pede provimento ao recurso, para reformar a sentença que julgou parcialmente procedente a presente ação ordinária, a condenando solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00. Legitimidade passiva da companhia aérea. Integrante da cadeia de consumo. Fornecedora do serviço defeituoso. Solidariedade passiva. Hipótese em que comprovados os fatos constitutivos do direito da autora, consubstanciados pelo extravio temporário da bagagem, bem como pelos danos destes decorrentes. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Responsabilização civil objetiva e solidária. Danos morais ocorrentes. Situação que ultrapassa a esfera do mero dissabor e aborrecimento. Redução do quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 para R\$2.000,00. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006252712, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo, Julgado em 27/09/2016)

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. LEGITIMIDADE PASSIVA DAS COMPANHIAS INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. CULPA EXCLUSIVA DA PRIMEIRA DEMANDADA COMPROVADA. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA CORRÉ AFASTADA. ART. 14, § 3º, INCISO II, DO CDC. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006743033, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 30/05/2017)

No caso em apreço, a mala extraviada foi devolvida à parte autora nas mesmas condições em que fora despachada, todavia somente após o regresso desta ao seu país de origem, privando-a dos seus pertences pessoais durante todo o período da viagem.

Portanto, constata-se que a aquisição dos bens elencados na exordial decorreu única e exclusivamente do extravio da bagagem, na medida em que se tratam de produtos básicos de higiene e vestuário, utilizados durante o período em que a parte autora permaneceu tolhida dos seus bens pessoais, razão pela qual deve ser indenizada pelos valores despendidos, a título de danos materiais.



Nesse sentido:

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE  
AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS  
E MORAIS. EXTRAVIOTEMPORÁRIO  
DE BAGAGEM. LEGITIMIDADE PASSIVA DO  
COMERCIANTE DOS BILHETES AÉREOS. **DEVOLUÇÃO  
DA BAGAGEM APÓS QUATRO DIAS. FALHA NA  
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DA  
COMPANHIA AÉREA. DANOS MATERIAIS DEVIDOS,  
POIS DEVIDAMENTE COMPROVADOS E CONVERTIDOS  
PARA A MOEDA NACIONAL.** DANOS MORAIS  
CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM  
INDENIZATÓRIO DE R\$ 5.000,00, SENDO R\$ 2.500,00  
PARA CADA AUTOR. TERMO INICIAL DOS JUROS DE  
MORA. DATA DA CITAÇÃO. SENTENÇA REFORMADA.  
RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E RECURSO DA PARTE  
AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO (Recurso Cível Nº  
71006739437, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas  
Recursais, Relator: Mara Lúcia Coccaro Martins Facchini,  
Julgado em 25/04/2017) (grifei)

Da mesma forma, quanto ao dano moral experimentado, tenho que ultrapassa a esfera do mero dissabor, tendo em vista que a bagagem da parte autora não lhe foi alcançada no seu destino final pelas demandadas, causando-lhe uma frustração não condizente com meros contratempos cotidianos.

Na mesma linha de raciocínio o entendimento jurisprudencial, que ora colaciono:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR.  
TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO TEMPORÁRIO  
DE BAGAGEM. VOO INTERNACIONAL.  
RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS PRESTADORAS DO  
SERVIÇO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA.  
**TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO  
INCÔMODO OU DISSABOR. DANO  
MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO.** O  
descumprimento do contrato de transporte ou falha na  
prestação do serviço contratado, consubstanciada  
no extravio temporário de bagagem dá ensejo ao dever  
de indenizar o dano moral causado ao passageiro.  
Viagem realizada de maneira compartilhada entre a apelante  
e outra companhia aérea, com a qual possui acordo  
comercial. Responsabilidade solidária das prestadoras do  
serviço. Observância das regras dos artigos 7º, parágrafo



único e 25, § 1º, do CDC. Danos morais "in re ipsa". Independem da prova do efetivo prejuízo, pois já trazem em si estigma de lesão. Indenização arbitrada de acordo com os parâmetros utilizados por esta Câmara em casos semelhantes. Inversão dos encargos sucumbenciais procedida. APELAÇÃO PROVIDA. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA, APLICANDO O ART. 1.013, § 3º, DO CPC. JULGADA PROCEDENTE A AÇÃO. (Apelação Cível Nº 70073491300, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Guinther Spode, Julgado em 19/10/2017) (grifei)

Resta, então, quantificar o dano moral experimentado pela parte autora. Para tanto, trago à baila a lição de Sergio Cavaliere Filho explanada na obra Programa de Responsabilidade Civil<sup>2</sup>, *in verbis*:

*“A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.*

*Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”.*

Assim, cotejados os elementos incorporados aos autos, tenho que o valor de R\$ 5.000,00 se mostra adequado para recompor o dano moral experimentado pela parte autora, sem que o valor estipulado configure seu enriquecimento ilícito, e tampouco seja considerado demasiado insignificante a ponto desconsiderar o caráter punitivo da indenização, ponderando o poder financeiro das demandadas.

Isto posto, impositiva a procedência da ação.

Diante do exposto, com fulcro no art. 487, inciso I, do NCP, **JULGO PROCEDENTE** a Ação de Indenização por danos materiais e morais

<sup>2</sup>CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 97/98.



ajuizada por Francine Johansson Azeredo em face de Alitalia e KLM – Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, com o intuito de condenar as demandadas, solidariamente, no pagamento de:

a) R\$ 594,49 (quinhentos e noventa e quatro reais e quarenta e nove centavos), a título de danos materiais, corrigidos pelo IGP-M desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, até o efetivo pagamento;

b) R\$ 5.000,00 a título de danos morais, corrigidos pelo IGP-M e acrescidos dos juros legais de 1% ao mês, desta decisão até o efetivo pagamento.

Condeno, ainda, as demandadas ao pagamento das custas processuais, na proporção de 50% cada, e dos honorários do procurador da parte autora, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, para cada ré, na forma do art. 85, §2º, do NCPC, considerando o trabalho realizado e o tempo de tramitação do feito.

Corrija-se o nome da parte ré no registro e na autuação do feito, para que conste KLM, Cia. Real Holandesa de Aviação (“KLM Airlines”), ao invés de Air France - KLM.

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

Transitada em julgado, nada mais sendo postulado, arquivem-se com baixa.

Porto Alegre, 03 de abril de 2018.

Evelise Leite Pâncaro da Silva,  
Juíza de Direito