

# Transportadora DHL deve indenizar cliente por atraso na entrega

01/11/2021

A limitação da responsabilidade do transportador não o exclui da obrigação de indenizar por perdas e danos decorrentes do defeito no serviço prestado.

Reprodução



Reprodução

Assim, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a condenação da empresa de entregas internacionais DHL ao pagamento de indenização por danos materiais a uma empresa de importação e exportação de amendoins.

A autora contratou a ré para entrega de um documento em maio de 2018, com prazo de um dia útil. Porém, a entrega só ocorreu no mês seguinte, e causou um prejuízo material de pouco mais de R\$ 122 mil.

Após condenação em primeira instância, a DHL alegou que deveria ser aplicada ao caso a Convenção de Varsóvia, que unifica certas regras de transporte aéreo internacional. Além disso, deveria incidir o artigo 750 do Código Civil, para limitar a indenização ao valor declarado no recibo de envio.

O desembargador Roberto Mac Cracken, relator do caso no TJ-SP, observou que não houve contratação de transporte aéreo internacional, mas apenas remessa de documento sem especificação do meio de transporte. Por isso, negou a aplicação da Convenção de Varsóvia. Além disso, segundo o magistrado, o artigo 750 do Código Civil não afastaria a responsabilidade do transportador.

Por fim, o relator lembrou que a DHL só tomou providências quanto ao extravio temporário da remessa mais de 20 dias após o pedido. Assim, "indubitavelmente, viola a boa-fé objetiva, ante a inobservância dos deveres anexos, precipuamente no tocante à ausência de informação adequada ao contratante, em relação do extravio ocorrido e a exata localização do documento perdido".

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1004603-36.2020.8.26.0637**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-nov-01/transportadora-dhl-indenizar-cliente-atraso-entrega-2/>