

FACULDADE DE DIREITO DE VITÓRIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

PABLO COSTA ROCON

**A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM
CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGEM NO TRANSPORTE AÉREO**

VITÓRIA
2025

PABLO COSTA ROCON

**A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM
CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGEM NO TRANSPORTE AÉREO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Vitória, como requisito parcial para aprovação na disciplina Projeto de Conclusão de Curso.

Orientadora: Professora Mestre Ivana Bonesi Rodrigues Lellis.

VITÓRIA

2025

RESUMO

O presente trabalho analisa a inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens no transporte aéreo, à luz da responsabilidade civil das companhias aéreas, do Código de Defesa do Consumidor e das convenções internacionais ratificadas pelo Brasil. A pesquisa parte da constatação de que o crescimento do setor aéreo tem sido acompanhado pelo aumento de litígios envolvendo falhas na prestação do serviço, especialmente o não cumprimento da obrigação de transporte seguro das bagagens dos passageiros. O estudo inicia-se com a análise do contrato de transporte aéreo, destacando os deveres das companhias quanto à segurança das bagagens e a regulamentação existente sobre o tema. Em seguida, aborda-se a responsabilidade civil das transportadoras, com ênfase na responsabilidade objetiva prevista no CDC, e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre os valores indenizatórios aplicáveis. A terceira etapa da pesquisa examina o instituto do ônus da prova no direito brasileiro, destacando os fundamentos legais da inversão, especialmente nos casos de hipossuficiência do consumidor. O estudo conclui que a aplicação plena da inversão do ônus da prova é essencial para assegurar a isonomia processual e efetivar os princípios constitucionais do acesso à justiça e da dignidade da pessoa humana, especialmente em um setor marcado pela vulnerabilidade do consumidor e pela assimetria de informações entre as partes.

Palavras-chave: extravio de bagagem; responsabilidade civil; transporte aéreo; inversão do ônus da prova; consumidor.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 1. O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DAS COMPANHIAS AÉREAS ... | 5 |
| 1.1 DIREITOS E DEVERES DAS COMPANHIAS AÉREAS | 8 |
| 1.2 OBRIGAÇÕES DAS COMPANHIAS AÉREAS E REGULAMENTAÇÃO EM CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGENS | 16 |
| 2. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS | 19 |
| 2.1 O ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE OBJETIVA | 21 |
| 2.2 VALORES DE INDENIZAÇÃO E POSICIONAMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ) SOBRE O TEMA..... | 23 |
| 3. O ÔNUS DA PROVA NO DIREITO BRASILEIRO..... | 27 |
| 3.1 CONCEITO E FUNDAMENTOS DO ÔNUS DA PROVA | 27 |
| 3.2 A NECESSIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGEM..... | 29 |
| 4. CONCLUSÃO | 34 |
| REFERÊNCIAS | 36 |

INTRODUÇÃO

A evolução do transporte aéreo transformou profundamente as relações de consumo, promovendo acessibilidade, rapidez e comodidade a milhões de passageiros ao redor do mundo. Entretanto, à medida que o setor cresce, também se intensificam os conflitos decorrentes de falhas na prestação dos serviços, entre os quais se destaca o extravio de bagagens. Essa falha, por mais que pareça comum ou rotineira, representa uma violação concreta aos direitos do consumidor e pode gerar sérios danos de ordem material e moral, tornando-se objeto de frequentes litígios no Poder Judiciário brasileiro.

Dados recentes da Sociedade Internacional de Telecomunicações Aeronáuticas (SITA) apontam que, em 2023, a taxa global de extravio de bagagens aumentou 74,7% em relação ao ano anterior. Houve um crescimento de 42% nas bagagens atrasadas, com uma taxa de 7,6 malas extraviadas para cada mil passageiros (BRASILTURIS, 2024). Esse aumento está diretamente relacionado à escassez de trabalhadores nos aeroportos e à sobrecarga gerada pelo crescimento das viagens após o período pandêmico. Esses números evidenciam a urgência de uma abordagem legal mais eficaz que garanta maior proteção aos passageiros.

No centro dessas discussões está a responsabilidade civil das companhias aéreas e a forma como os mecanismos legais são utilizados para garantir a reparação dos prejuízos sofridos pelos passageiros. O CDC, ao prever a responsabilidade objetiva dos fornecedores e a possibilidade de inversão do ônus da prova, oferece uma importante ferramenta de equilíbrio diante da notória hipossuficiência técnica, jurídica, econômica e informacional do consumidor em face das empresas aéreas.

Nesse contexto, surge o problema central que orienta a presente pesquisa: a aplicação da inversão do ônus da prova em casos de extravio de bagagem no transporte aéreo é compatível com os princípios da vulnerabilidade do consumidor, da boa-fé objetiva e do acesso à justiça, mesmo em um cenário regulado por convenções internacionais que impõem limites à responsabilização das companhias aéreas? A complexidade da questão reside no aparente conflito entre a legislação consumerista nacional, que busca proteger a parte hipossuficiente da relação, e os tratados

internacionais que, em muitos casos, limitam a responsabilidade das transportadoras e dificultam a reparação integral dos danos sofridos pelos passageiros.

Parte-se da hipótese de que a aplicação da inversão do ônus da prova em casos de extravio de bagagem no transporte aéreo é não apenas compatível, mas necessária à luz dos princípios da vulnerabilidade do consumidor, da boa-fé objetiva e do acesso à justiça. Isso porque, diante da assimetria informacional entre passageiro e companhia aérea, e da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, atribuir ao fornecedor o dever de demonstrar a regularidade do serviço prestado é medida que concretiza a justiça processual, ainda que existam normas internacionais que estabeleçam limitações indenizatórias.

Diante desse cenário, este trabalho tem como objetivo geral realizar uma análise aprofundada sobre os casos de extravio de bagagens por parte das companhias aéreas, explorando a extensão de sua responsabilidade civil e a aplicação da inversão do ônus da prova nesses casos. Como objetivos específicos, propõe-se estudar a responsabilidade legal das companhias aéreas quanto ao transporte de bagagens, e como os direitos do consumidor e convenções internacionais são aplicados no Brasil;

A metodologia adotada é com base em revisão bibliográfica, análise normativa e jurisprudencial, e levantamento estatístico de dados sobre extravio de bagagens. O método de abordagem será o dedutivo, em que a “análise final das premissas será sustentada pela avaliação lógica dos conceitos, fatos e normas apresentados, servindo como base para comprovar a relevância da problemática (LAKATOS; MARCONI, 2011, p. 92).

1. O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DAS COMPANHIAS AÉREAS

O contrato de transporte aéreo de passageiros é uma relação jurídica que envolve direitos e deveres tanto das companhias aéreas quanto dos consumidores. Sua principal finalidade é garantir o transporte seguro do passageiro e de sua bagagem até o destino, mediante o pagamento de um valor previamente acordado.

De acordo com Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2025, p. 506), “trata-se de um contrato bilateral e sinalagmático, por gerar, reciprocamente, direitos e obrigações para ambas as partes”. A prestação desse serviço é regulada pelo Código Civil, pelo Código de Defesa do Consumidor e por legislações específicas do setor, exigindo a aplicação do diálogo de fontes para harmonizar esses normativos.

Segundo Nunes (2025, p. 653), o chamado contrato de adesão “[...] tem esse nome pelo fato de que suas cláusulas são estipuladas unilateralmente (no caso, pelo fornecedor), cabendo à outra parte (aqui o consumidor) aquiescer a seus termos, aderindo a ele.”. Portanto, esse pacto é típico da sociedade, construída a partir de um modo de produção.

Conforme Pedra, A. S. (2021, p. 7),

o Estado Democrático de Direito apresenta uma revolução como nunca antes vista, prevendo novos direitos, ampliando a noção de cidadania, modificando a relação existente entre a sociedade e o Estado, vendo as duas realidades como interdependentes e ligadas por um objetivo comum: a realização do Direito.

Nesse contexto, o reconhecimento e a ampliação dos direitos fundamentais refletem-se diretamente nas relações privadas, sobretudo nas relações de consumo, onde se destaca a proteção do consumidor como expressão concreta da cidadania moderna. Assim, institutos como a responsabilidade civil ganham nova roupagem, moldando-se aos princípios constitucionais e às necessidades sociais, de modo a assegurar o equilíbrio entre as partes e efetivar os direitos garantidos pelo ordenamento jurídico.

No caso de extravio de bagagem, o Código Civil estabelece regras gerais sobre a responsabilidade do transportador, mas é o Código de Defesa do Consumidor que garante uma maior proteção ao consumidor, especialmente no que se refere à responsabilidade objetiva do fornecedor. Essa diferença de abordagem pode gerar um conflito normativo, pois é necessário determinar quais as normas que devem prevalecer na aplicação, considerando as especificidades da relação de consumo e a proteção dos direitos do passageiro.

Dessa forma, a teoria do diálogo de fontes, conforme defendido pela professora Cláudia Lima Marques (2009, p. 89/90), propõe a aplicação conjunta das normas, sem exclusão de umas pelas outras,

[...] 'Diálogo' porque há influências recíprocas, 'diálogo' porque há aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção pela fonte prevalente ou mesmo permitindo uma opção por uma das leis em conflito abstrato - solução flexível e aberta, de interpenetração, ou mesmo a solução mais favorável ao mais fraco da relação (tratamento diferente dos diferentes) [...]

O diálogo entre as fontes ocorrerá, ora pela aplicação simultânea de duas normas, ora pela complementação de uma norma em relação à outra, ou ainda pela aplicação subsidiária de uma norma à outra.

O Código Civil brasileiro, em seus artigos 730 a 742, disciplina o contrato de transporte e impõe ao transportador a responsabilidade pela segurança do passageiro e de seus pertences. O extravio de bagagem configura descumprimento da obrigação assumida pela companhia aérea, que deve restituir ao consumidor o bem ou indenizá-lo por eventuais prejuízos, ou seja,

deve-se notar que a obrigação de transporte do passageiro implica a necessidade de se guardar o mesmo dever de cautela em face de sua bagagem e, principalmente, de se observar o itinerário proposto, sob pena de o condutor ser responsabilizado (Gagliano; Filho, 2025 p. 522).

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2º, define o consumidor como toda pessoa que utiliza serviços como destinatária final, enquadrando o passageiro nesta categoria (BRASIL, 1990). Dessa forma, o extravio de bagagem é uma falha na prestação de serviço e está sujeito à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do CDC, independentemente de culpa da companhia aérea.

Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade das companhias aéreas pelo extravio de bagagem é objetiva, ou seja, independe de culpa. O fornecedor do serviço responde pelos danos causados ao consumidor, salvo se demonstrar excludentes como força maior, fato exclusivo da vítima ou de terceiros. De acordo com o autor Rizzato Nunes, o prestador de serviços responde de forma objetiva (Nunes, 2025, p. 310):

[...]. o prestador de serviços responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos aos serviços

prestados e pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e os riscos dos serviços [...]

Por isso, o Código de Defesa do Consumidor desempenha um papel essencial, ao regular uma típica relação de consumo. Dessa forma, o entendimento jurisprudencial exclui a aplicação das Convenções Internacionais e do Código Brasileiro de Aeronáutica no âmbito da responsabilidade civil.

PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ATRASO EM VOO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. APLICABILIDADE DO CDC À MÍNGUA DO PACTO DE VARSÓVIA E CBA. PRECEDENTES DO STJ. SENTENÇA MANTIDA EXCETO QUANTO AO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. É importante salientar que desde a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil decorrente da má prestação dos serviços pelas companhias aéreas é regulada pela legislação consumerista, afastando-se, portanto, a Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA). [...] (TJ-PE - APL: 2972965 PE, Relator: Roberto da Silva Maia, Data de Julgamento: 19/03/2013, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 07/05/2013)

Nesse sentido, a decisão acima, dispõe que se houver dano decorrente do extravio, o passageiro tem direito a indenização, aplicando o CDC. Além disso, a Resolução número 400 da ANAC, os Tratados como a Convenção de Varsóvia e a Convenção de Montreal impõem obrigações às companhias aéreas, como a assistência ao passageiro e o pagamento de valores provisórios para suprir necessidades imediatas.

Portanto, no transporte aéreo, a bagagem despachada é de responsabilidade exclusiva da companhia, sendo esta obrigada a entregá-la intacta ao destino do passageiro. Conforme observado por Carlos Roberto Gonçalves (2018, p.354), “a responsabilidade civil visa restaurar o equilíbrio moral e patrimonial violado pelo dano, expressando a ideia de contraprestação e reparação do prejuízo”.

1.1 DIREITOS E DEVERES DAS COMPANHIAS AÉREAS

O extravio de bagagens é uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos passageiros do transporte aéreo. De acordo com a ANAC, em 2018, houve um registro

de 3,3 reclamações a cada mil passageiros transportados sobre esse problema (ANAC, 2018). Nessa perspectiva, Carvalho (2012, p. 107) destaca que a “responsabilidade do transportador é objetiva, pois a natureza jurídica da obrigação é de resultado e, assim, o transportador é responsável pelos danos decorrentes do transporte de passageiros e bagagens.”.

Dessa forma, tanto o transportador quanto o passageiro possuem responsabilidades no caso de extravio de bagagens: o transportador deve garantir a segurança no transporte, enquanto o passageiro tem o dever de declarar o conteúdo da bagagem.

Segundo o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (BRASIL, 2021), “a vulnerabilidade é o conceito que fundamenta todo o sistema consumerista, o qual busca proteger a parte mais frágil da relação de consumo, a fim de promover o equilíbrio contratual”.

Mediante sua vulnerabilidade, o sistema brasileiro que regula as relações de consumo, o legislador optou explicitamente pelo princípio da boa-fé. O autor Rizzato Nunes (2025, p. 644) conceitua esse princípio da seguinte forma:

[...] quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal. Na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes.

A boa-fé é um princípio fundamental nos contratos de relações de consumo, conforme estabelecido no art. 51 da Lei nº 8.078/1990. Esse artigo determina que são nulas as cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé, abusivas ou que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva (BRASIL, 1990). Segundo os autores Flávio Tartuce e Daniel Amorim (2024, p. 36), a inobservância do princípio da boa fé pode gerar nulidades do negócio jurídico:

[...] por esse princípio, exige-se no contrato de consumo o máximo de respeito e colaboração entre as partes, devendo aquele que atua com má-fé ser penalizado por uma interpretação a contrario sensu, ou por sanções que estão previstas na própria lei consumerista, como a decretação da nulidade do negócio ou a imputação da responsabilidade civil objetiva.

Assim, a legislação visa garantir que as relações contratuais entre consumidores e fornecedores sejam justas, equilibradas e transparentes, prevenindo práticas desleais e assegurando que ambas as partes ajam com honestidade e respeito mútuo.

Além disso, observa-se que o princípio da boa-fé, além de ser essencial para a formação dos contratos, possui respaldo legal para assegurar sua eficácia e aplicação. Em termos gerais, a boa-fé implica que as partes contratantes devem agir de maneira íntegra, respeitando os bons costumes, a ética e a legislação, tanto na celebração quanto na execução do contrato.

Dessa maneira, a prestação do serviço de transporte aéreo envolve uma série de direitos e deveres que as companhias aéreas devem observar para garantir a segurança e a confiabilidade do serviço. De acordo com a Lei 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), o contrato de transporte aéreo de carga inicia-se com o recebimento da bagagem e perdura enquanto esta estiver sob a responsabilidade do transportador, seja nos aeródromos, a bordo da aeronave ou, em casos excepcionais, em locais de aterrissagem forçada, até a sua entrega final (BRASIL, 1986).

Nos termos do Art. 246 dessa mesma lei, o transportador responde por danos ocorridos durante a execução do contrato, observando os limites estabelecidos no Código Brasileiro de Aeronáutica (BRASIL, 1986).

De acordo com Stolze e Pamplona (2025, p. 504), “trata-se de um contrato que embute, inequivocamente, uma obrigação de resultado: transportar a pessoa ou o bem, ao local de destino, em perfeita segurança”.

Nesse mesmo sentido, importante observação é feita por Carlos Roberto Gonçalves (2025, p. 502), no sentido de que:

se o transporte é secundário ou acessório de outra prestação, o contratante, seja vendedor ou de outra espécie, não pode ser considerado um transportador, cuja obrigação é exclusivamente a de efetuar o traslado de coisa ou pessoa, regendo-se a sua responsabilidade pelas normas que disciplinam o contrato principal.

Portanto, ao receber as bagagens de seus passageiros, a companhia aérea contratada passa a ter, de maneira implícita e contratual, a obrigação de transportá-las com segurança e devolvê-las imediatamente após o desembarque.

Conforme o Artigo 234 da Lei 7.565/1986, o contrato de transporte aéreo só se encerra quando a transportadora restitui as bagagens que lhe foram entregues no momento do embarque (BRASIL, 1986). Em razão disso, quando as bagagens não são devolvidas aos seus proprietários, fica evidente que a companhia aérea não está cumprindo suas obrigações em relação aos passageiros.

Assim, configura-se a responsabilidade civil das companhias aéreas que falham em devolver as bagagens de seus clientes. Este conceito implica a obrigação de reparar danos provocados por ações que violem um dever jurídico previamente estabelecido, seja por lei ou por princípios implícitos, garantindo, portanto, a proteção dos direitos de terceiros.

Conforme Caio Mário da Silva Pereira (2022, p. 29),

na ocorrência de um dano, seja material seja moral, a ordem jurídica procura determinar a quem compete a obrigação de reparar, e em torno desse dever enunciam-se os princípios que no seu conjunto formam a noção genérica da obrigação ressarcitória.

Nesse contexto, a obrigação de indenizar foi expressamente prevista pelo legislador, com fundamento civil-constitucional. O Código Civil estabelece que qualquer pessoa que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete um ato ilícito, tornando-se passível de responsabilização (BRASIL, 2002). Essa norma reforça a necessidade da responsabilidade civil, contudo, nas relações de consumo, a aplicação ocorre sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a proteção do consumidor e seus direitos.

O extravio de bagagem configura um dano patrimonial, pois envolve a perda temporária ou definitiva de bens materiais que possuem valor econômico.

De acordo com Miragem (2021, p. 217),

[...] a indenização por danos patrimoniais tem por conteúdo a recomposição das perdas econômicas da vítima em razão da lesão, aí compreendidos tanto a diminuição do patrimônio que tenha por causa necessária a ocorrência da lesão (danos emergentes) quanto as vantagens ou utilidades que, embora não integrassem no momento da lesão o patrimônio da vítima, a estes provavelmente se integrariam, em face do curso normal dos acontecimentos e das providências e cuidados ordinários de sua parte (lucros cessantes) [...]

No mesmo sentido, a Constituição Federal garante a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização sempre que houver violação desses direitos, seja por dano material ou moral (BRASIL, 1988). Esse dispositivo reafirma a importância da reparação dos prejuízos causados em situações que afetam a esfera pessoal do indivíduo.

O contrato de transporte impõe ao transportador obrigações de resultado, responsabilizando-o pelo cumprimento do serviço. Conforme destaca Miragem (2021, p. 435), “ao assumir a obrigação de transportar pessoa ou coisa de certa origem a um destino, o transportador responde na hipótese de não atingir esse fim.”

Analisando o contrato de prestação de serviços da Azul Linhas Aéreas, são estabelecidos os direitos e deveres da companhia aérea e dos passageiros. Dentre as principais obrigações da empresa, destaca-se a responsabilidade pelo transporte adequado da bagagem despachada, garantindo a sua entrega no destino. O contrato também prevê regras sobre a responsabilidade e franquia de bagagem, permitindo que a empresa cobre separadamente pelo despacho:

8.1.1 Bagagem de Mão e Artigo Pessoal A Bagagem de Mão e o Artigo Pessoal, entendidos como itens a serem transportados na cabine da aeronave pelo próprio Passageiro, serão de única e exclusiva responsabilidade do Passageiro, isentando-se a AZUL de qualquer responsabilidade acerca de eventuais danos ou do extravio de referidos itens. (AZUL, 2025).

8.1.1.1 Franquia de Bagagem de Mão. Os Passageiros poderão transportar, sem o pagamento de taxa adicional, um único volume, com até 10 (dez) quilos, como Bagagem de Mão e um único volume como Artigo Pessoal, este último deve ser transportado abaixo do assento localizado a frente do passageiro. (AZUL, 2025).

Além disso, a Azul define prazos para consentimento em casos de extravio, danos ou denúncias de bagagem, orientando os passageiros sobre os procedimentos a serem seguidos para solicitar indenizações,

8.11. Extravio ou Dano à Bagagem Despachada. Em caso de extravio de bagagem, o Passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto à AZUL. A AZUL realizará a restituição da Bagagem Despachada em 07 (sete) dias

em caso de voo doméstico, ou em até 21 (vinte e um dias) em voo internacional. Em caso de impossibilidade para a efetiva devolução, nos prazos acima indicados, observar-se-á que:

8.11.1. A responsabilidade da AZUL por dano, consequente da destruição, perda ou avaria da Bagagem Despachada, ocorrida durante a execução do presente Contrato, limita-se ao valor comprovado correspondente. Para voos: (i) nacionais, de 1.131 (mil cento e trinta e um) DES se houver declaração especial de valor à bagagem, se não existente declaração, aplica-se o valor aplicável em OTN descrito no Código Brasileiro de Aeronáutica; (ii) internacionais, considera-se o valor indenizável até 1.288 (mil duzentos e oitenta e oito), por ocasião de pagamento em relação a cada Passageiro. (AZUL, 2025).

Assim, conforme a Azul, em voos nacionais, caso haja uma declaração comprovando o conteúdo da bagagem extraviada, o valor da indenização é limitado a 1.131 DES (mil cento e trinta e um), o que equivale a R\$ 8.672,87, dependendo da cotação cambial. Por outro lado, na ausência dessa declaração, aplica-se o limite de 1.288 OTN (mil duzentos e oitenta e oito), correspondendo a R\$ 7.437,76.

Outro aspecto relevante do contrato é a limitação da responsabilidade da companhia aérea sobre determinados itens transportados na bagagem despachada. Em regra, objetos de valor, como joias, dinheiro e eletrônicos, não são cobertos por indenização caso sejam perdidos ou danificados, uma vez que a companhia recomenda que tais itens sejam transportados na bagagem de mão.

8.1.1 Bagagem de Mão e Artigo Pessoal A Bagagem de Mão e o Artigo Pessoal, entendidos como itens a serem transportados na cabine da aeronave pelo próprio Passageiro, serão de única e exclusiva responsabilidade do Passageiro, isentando-se a AZUL de qualquer responsabilidade acerca de eventuais danos ou do extravio de referidos itens. (AZUL, 2025).

Dessa forma, ainda que exista uma responsabilidade objetiva da empresa em relação ao extravio de bagagens, o contrato impõe restrições que podem impactar a proteção do consumidor em determinadas situações.

Ademais, o contrato de transporte aéreo celebrado entre a Latam Airlines e seus passageiros estabelece obrigações específicas referentes ao local e ao transporte de bagagens. Em casos de extravio, a companhia aérea adota procedimentos para localizar e devolver a bagagem ao passageiro. Se a acomodação não for encontrada dentro dos prazos estabelecidos, o passageiro tem direito a uma compensação financeira. A Latam orienta que, ao constatar ou extravio, o passageiro deve comunicar imediatamente à empresa, preferencialmente ainda no aeroporto de chegada, para que as providências sejam iniciadas o mais rápido possível,

CAPÍTULO 4 – Da bagagem

4.1.4. Constatado extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

Além disso, a companhia destaca a importância de não incluir itens de valor na bagagem despachada, recomendando que objetos valiosos sejam transportados na bagagem de mão, uma vez que a responsabilidade por tais itens podem ser limitada ou fornecida em conformidade com as políticas da empresa e a legislação vigente.

4. 2. Restrições ao transporte

4.2.4. 4.2.4. O transportador recomenda aos passageiros que transportem artigos frágeis e/ou perecíveis, dinheiro, jóias, papéis negociáveis, remédios, chaves, equipamentos eletrônicos e acessórios (câmaras fotográficas, aparelhos celulares, filmadoras, laptops, tablets etc.), ou seja, todo e qualquer objeto frágil, importante ou de valor, junto a sua bagagem denominada item pessoal. (LATAM, 2025)

Os contratos de prestação de serviços da Latam e da Azul apresentam disposições que podem ser questionadas à luz do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986), especialmente no que diz respeito à responsabilidade das companhias aéreas pelo transporte de bagagens. Um dos principais pontos problemáticos é a limitação de responsabilidade sobre itens de valor na bagagem despachada. Ambas as companhias recomendam que objetos valiosos, como joias, eletrônicos e dinheiro, sejam transportados na bagagem de mão, isentando-se de responsabilidade caso esses itens sejam perdidos ou danificados na bagagem despachada. No entanto, o Art. 247 da Lei 7.565/1986 determina que qualquer cláusula que exima a companhia aérea de responsabilidade ou limite a indenização abaixo do previsto na legislação é nula, o que torna essa restrição passível de questionamento (BRASIL, 1986).

A única forma de excluir a responsabilidade é comprovar a culpa exclusiva da vítima, conforme Miragem (2021, p. 322),

a existência da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro deve ser cabalmente demonstrada pelo fornecedor para eximir-se da responsabilidade, ou seja, há imputação objetiva de responsabilidade do fornecedor, cabendo a ele desincumbir-se do ônus de provar a existência dessas excludentes.

Outro aspecto relevante é a fixação de prazos para reclamação e compensação. No contrato da LATAM, por exemplo, o passageiro tem um prazo de até sete dias para registrar reclamações sobre avarias na bagagem após a coleta:

CAPÍTULO 4 – Da bagagem

4.1.6. O passageiro poderá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 dias do seu recebimento, quando constatada violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria. (LATAM, 2025)

Embora seja razoável estabelecer um período para formalizar a queixa, o Código Brasileiro de Aeronáutica não fixa um prazo específico para esse tipo de situação, no entanto, se a ação for baseada no CC, o prazo prescricional é de 3 anos, que determina que a vítima tem esse período para buscar reparação por danos causados pela prestação de serviços defeituosa,

o prazo para exercício da pretensão indenizatória é de três anos. Estabelece o art. 206, § 3º, V, do Código Civil que prescreve em três anos a pretensão de reparação civil. O termo inicial de contagem do prazo é o da data da lesão, conforme se extrai do disposto no art. 189 do Código Civil: “Violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue, pela prescrição, nos prazos a que aludem os arts. 205 e 206”. (Miragem, 2021, p. 234)

Além disso, o Art. 251-A da Lei 7.565/1986 determina que a indenização por dano extrapatrimonial depende da comprovação do prejuízo pelo passageiro, mas não estabelece um valor fixo. Dessa forma, a fixação de um montante tão reduzido pode ser contestada judicialmente, principalmente se não for compatível com os danos efetivamente sofridos pelo passageiro.

Por fim, o contrato da Azul reafirma a responsabilidade da empresa pelo transporte da bagagem até o destino, mas impõe regras sobre a franquia de bagagem e prazos para reclamação. Contudo, conforme o Art. 260 do Código Brasileiro de Aeronáutica, a responsabilidade da companhia aérea engloba qualquer dano ocorrido durante a execução do contrato de transporte. Qualquer tentativa de restringir essa obrigação pode ser considerada contrária ao princípio da responsabilidade objetiva das empresas de transporte aéreo. Assim, ao analisarmos os contratos das companhias aéreas, fica evidente que algumas cláusulas podem limitar indevidamente os direitos dos passageiros e contrariar a legislação vigente, sendo passíveis de revisão judicial.

Dessa forma, as companhias aéreas possuem um conjunto de deveres que visam assegurar a adequada prestação do serviço de transporte, tanto para passageiros quanto para carga. A legislação brasileira busca equilibrar a proteção dos consumidores e o funcionamento adequado do setor aéreo, estabelecendo regras claras sobre a responsabilidade das empresas. O cumprimento dessas normas é

essencial para garantir a confiança e a previsibilidade das relações contratuais no transporte aéreo.

1.2 OBRIGAÇÕES DAS COMPANHIAS AÉREAS E REGULAMENTAÇÃO EM CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGENS

No contexto da aviação civil, a proteção do consumidor assume grande relevância, especialmente nas relações entre passageiros e companhias aéreas. Além das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e na regulamentação nacional, o transporte aéreo de bagagens também é disciplinado por convenções internacionais que estabelecem regras sobre a responsabilidade das companhias aéreas em casos de extravio, dano ou atraso,

o Brasil é signatário da Convenção de Varsóvia, de 1929, para unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional, ratificada em 1931 e atualizada e complementada pelos protocolos de Haia (1955), Guatemala (1971) e Montreal (1975). Nesse sentido, observe-se que, pelo art. 1º, item 2, da Convenção de Varsóvia, considera-se transporte internacional aquele cujos ponto de partida e ponto do destino, existindo ou não interrupção de transporte, ou troca de aeronave, estejam situados no território de países distintos. Tanto o Código Brasileiro de Aeronáutica quanto a Convenção de Varsóvia limitam situações e valores de indenização pelo dano a passageiros, bagagens ou cargas. (Miragem, 2021, p. 450)

Os Tratados como a Convenção de Varsóvia (1929) e a Convenção de Montreal (1999) fixam diretrizes específicas sobre os direitos dos passageiros e os deveres das transportadoras, uniformizando as regras aplicáveis ao transporte aéreo internacional.

Segundo Morsello (2007, p. 433-434), no que se refere à aplicação das convenções internacionais incorporadas ao direito brasileiro, especialmente aquelas relacionadas à responsabilidade do transportador aéreo, a doutrina majoritária entende que, em caso de conflito, devem prevalecer as normas do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil sobre a Convenção de Varsóvia e seus protocolos posteriores.

A Resolução nº 400 da ANAC estabelece as obrigações das companhias aéreas quanto ao extravio, dano e violação de bagagens. O artigo 32 prevê que o recebimento da bagagem sem protesto presume sua entrega em bom estado. Em caso de extravio, o passageiro deve registrar imediatamente o protesto, e a companhia tem até 7 dias

para devolver a bagagem em voos domésticos e 21 dias em internacionais. Se não for localizada, a indenização deve ser paga em até 7 dias. Para avarias ou violações, o protesto deve ocorrer em até 7 dias do recebimento, e a companhia deve reparar, substituir ou indenizar o passageiro no mesmo prazo.

O artigo 33 da Resolução prevê que, no caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio. Esse ressarcimento deve ser realizado em até 7 dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas. As regras contratuais da companhia aérea devem estabelecer a forma e os limites diários desse ressarcimento. Caso a bagagem não seja encontrada, os valores pagos a título de ressarcimento poderão ser deduzidos da indenização final (BRASIL, 2016), conforme os limites previstos no artigo 17 da Resolução.

Além disso, o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem. A companhia aérea poderá ainda oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, desde que essa seja a opção do passageiro.

Por conseguinte, o artigo 34 estabelece que eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte (BRASIL, 2016). Isso implica que, se um passageiro despachar um objeto frágil e este sofrer danos, a companhia aérea pode não ter a obrigação de indenizá-lo, contanto que essa isenção de responsabilidade esteja claramente estipulada no contrato. Portanto, é aconselhável que os passageiros levem itens delicados e de alto valor na bagagem de mão ou que consultem com antecedência as políticas da companhia aérea sobre o transporte dessas mercadorias.

Os artigos mencionados estabelecem diretrizes precisas sobre as responsabilidades das companhias aéreas, estipulando prazos rigorosos para a devolução de bagagens e compensações, assim como reembolso de gastos em casos de extravio. Contudo, também exigem que o passageiro reporte quaisquer problemas dentro dos prazos definidos, sob risco de perder o direito a uma compensação. Essa regulamentação

oferece proteção ao consumidor, mas pode complicar a prova de extravio ou danificação.

Outro ponto fundamental no campo da responsabilidade civil é a impossibilidade de tabelamento dos danos morais. O art. 944 do Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002) estabelece que não é possível fixar de forma prévia e rígida valores para as indenizações por danos extrapatrimoniais, uma vez que tal prática violaria princípios essenciais do ordenamento jurídico, como o da especialidade e o da isonomia.

A Convenção de Varsóvia de 1929 foi um marco inicial na regulamentação internacional da responsabilidade das companhias aéreas no transporte de bagagens e mercadorias, estabelecendo regras para indenização em casos de extravio, dano ou atraso. O artigo 18 determina que o transportador é responsável pelos danos causados à bagagem despachada sempre que a perda, destruição ou avaria ocorrer durante o transporte aéreo (BRASIL, 1929).

Ainda, o artigo 13 prevê que, caso a transportadora reconheça a perda da mercadoria ou se esta não for entregue no prazo de sete dias após a data prevista para sua chegada, o destinatário poderá exercer seus direitos contra a companhia.

Além disso, o artigo 30 dispõe que, no transporte de bagagens e mercadorias, tanto o expedidor quanto o destinatário podem acionar a empresa responsável pelo trecho do voo em que ocorreu o dano, sendo que todos os transportadores envolvidos na viagem respondem solidariamente (BRASIL, 1929), em conformidade com o princípio da responsabilidade solidária previsto no Código de Defesa do Consumidor, que assegura ao passageiro o direito de acionar qualquer uma das empresas envolvidas no transporte para as peças dos danos sofridos (BRASIL, 1990).

Apesar de ter sido posteriormente complementada e substituída pela Convenção de Montreal de 1999, a Convenção de Varsóvia ainda influencia a legislação internacional, especialmente em países que não aderiram ao tratado mais recente, mantendo sua relevância histórica na proteção dos passageiros e na definição das obrigações das companhias aéreas.

Ademais, a Convenção de Montreal de 1999, um dos principais tratados internacionais que regulam a responsabilidade das companhias aéreas, estabelece diretrizes para casos de extravio, destruição, perda ou avaria de bagagem. O artigo 3º estabelece que os passageiros devem ser informados por meio de um aviso escrito, no qual se esclarece que, quando a Convenção for aplicável, ela regulará a responsabilidade do transportador em casos de morte ou lesões, destruição, perda ou avaria de bagagem, e em situações de atraso (BRASIL, 1999).

No Capítulo III da Convenção de Montreal, fica determinado que a companhia aérea é responsável por danos causados à bagagem registrada desde que a perda, destruição ou avaria tenha ocorrido a bordo da aeronave ou enquanto a bagagem estava sob sua custódia (BRASIL, 1999).

Entretanto, a responsabilidade da transportadora pode ser excluída se o dano for causado por um defeito inerente à própria bagagem. A Convenção também estabelece que, caso a companhia aérea reconheça a perda da bagagem ou se esta não for entregue dentro de 21 dias após a data prevista para sua chegada, o passageiro poderá exigir a indenização correspondente (BRASIL, 1999). O artigo 17 também trata da responsabilidade do transportador pelos danos à bagagem e fixa limites indenizatórios, garantindo que os passageiros tenham o direito de pleitear compensação financeira em casos de extravio, reforçando a necessidade de proteção aos consumidores no transporte aéreo (BRASIL, 1999).

2. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS

O transporte aéreo desempenha um papel fundamental na conectividade global e na viabilização de viagens de longa distância. Contudo, ao lado dos benefícios oferecidos, surgem também questões relacionadas à responsabilidade das companhias aéreas na prestação de serviços aos consumidores. No Brasil, as responsabilidades civis das empresas aéreas são reguladas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), além de outras normas, como o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor.

A prestação de serviços de transporte aéreo impõe às companhias aéreas a obrigação de conduzir os passageiros e suas bagagens ao destino contratado, de forma segura e dentro do prazo estipulado. Quando essa obrigação não é cumprida, surge a responsabilidade civil da empresa, sujeitando-a à reparação dos danos causados aos consumidores.

Segundo Carlo Roberto Gonçalves (2024, p. 13),

[...] a palavra “responsabilidade” origina-se do latim *respondere*, que encerra a ideia de segurança ou garantia da restituição ou compensação do bem sacrificado. Teria, assim, o significado de recomposição, de obrigação de restituir ou ressarcir.

Assim, conforme Rosenvald; Farias e Netto (2025, p. 37), “é responsável todo aquele que está submetido a essa obrigação de reparar ou de sofrer a pena”.

As companhias aéreas têm o dever de reparar eventuais danos causados aos passageiros decorrentes de falhas na prestação de serviços, garantindo que a justiça seja feita e que os direitos dos consumidores sejam protegidos.

No Brasil, a responsabilidade civil das companhias aéreas é amplamente regulada pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente pelo artigo 14, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços. Isso significa que as empresas aéreas respondem pelos danos causados independentemente da comprovação de culpa, bastando que se demonstre a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido pelo passageiro.

Bruno Miragem, em sua obra *Responsabilidade Civil* (2021, p. 195), estabelece que “uma vez verificados os pressupostos da responsabilidade civil, imputa-se ao causador do dano, ou àquele a quem a lei previu como responsável, o dever de reparação”.

Além do CDC, a definição de valores indenizatórios tem sido objeto de análise no Poder Judiciário, considerando tanto os danos materiais (como reembolso de despesas e extravio de bagagens) quanto os danos morais (pelos transtornos sofridos pelo passageiro). O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que o

transporte aéreo de passageiros configura uma relação de consumo, aplicando o CDC em casos de falhas no serviço.

Dessa forma, a jurisprudência tem reconhecido que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo experimentado pelo consumidor, levando em conta a razoabilidade e o caráter pedagógico da condenação. No próximo tópico, serão analisados com maior profundidade o artigo 14 do CDC, os critérios para fixação de indenizações e o posicionamento do STJ sobre a matéria.

2.1 O ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE OBJETIVA

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, dispondo que este responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação dos serviços. Esse dispositivo legal visa garantir a segurança e a proteção dos consumidores, assegurando o direito à reparação integral dos prejuízos sofridos, sejam eles patrimoniais ou morais, individuais, coletivos ou difusos.

De acordo com José Geraldo Brito Filomeno (2012, p 192-193), a inserção da responsabilidade objetiva como regra no CDC deveu-se aos seguintes fatores: a produção em massa, a vulnerabilidade do consumidor, a insuficiência da responsabilidade subjetiva, a responsabilidade do fornecedor em responder pelos riscos que seus produtos acarretam e em decorrência de antecedentes legislativos.

Segundo Rizzatto Nunes (2025, p. 309):

[...] o prestador de serviços responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos aos serviços prestados e pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e os riscos dos serviços.

A previsão legal contida no artigo 14 do CDC reflete a opção do legislador pela teoria da responsabilidade objetiva nas relações de consumo. Essa teoria dispensa a necessidade de comprovação da culpa ou dolo do fornecedor para que seja configurada a obrigação de indenizar. Dessa forma, basta que o consumidor

demonstre o dano sofrido e o nexo de causalidade entre esse dano e o serviço defeituoso prestado pelo fornecedor para que seja reconhecida a responsabilidade deste último. Segundo Miragem (2024, p. 621), a responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do risco-proveito, ou seja, “responde pelos riscos de danos causados por atividades que dão causa a tais riscos aqueles que a promovem, obtendo delas vantagem econômica.”

Como reflexo da responsabilidade objetiva, o fornecedor não poderá alegar a ausência de culpa como forma de isenção de responsabilidade, exceto nos casos de culpa exclusiva da vítima. Além disso, a comprovação de eventuais excludentes cabe ao próprio fornecedor. Portanto, o consumidor não precisa demonstrar a existência do defeito, pois este é presumido, sendo incumbência do fornecedor provar sua inexistência (artigo 12, § 3º, II e artigo 14, § 3º, I, do CDC). Para o consumidor, basta evidenciar o dano e o nexo causal, garantindo o direito à reparação plena e integral.

O abandono do critério da culpa tem se tornado cada vez mais evidente, inclusive no próprio Direito Civil. De acordo com Miragem (2024, p. 9),

[...] optando-se pela adoção do critério do risco, como fundamento para imputação de responsabilidade, e dando origem à responsabilidade objetiva. No caso, a imputação de responsabilidade pelo risco desenvolve-se gradativamente, sobretudo em relação aos critérios de eleição dos riscos a serem considerados para atribuição da responsabilidade.

De acordo com Karl Larenz (2020, p. 665), jurista e filósofo do direito alemão, a responsabilidade pelo risco é

uma imputação mais intensa desde o ponto de vista social a respeito de uma determinada esfera de riscos, de uma distribuição de riscos de dano inerentes a uma determinada atividade segundo os padrões ou medidas, não da imputabilidade e da culpa, senão da assunção de risco àquele que o cria ou domina, ainda que somente em geral.

Nesse sentido, segundo Bolzan (2025, p. 2880), “todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de dano aos consumidores e, concretizado este, surge o dever de repará-lo independentemente da comprovação de dolo ou de culpa.”

No contexto do transporte aéreo, o extravio de bagagem é um exemplo claro da aplicação da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do CDC. A empresa

aérea, ao assumir a prestação do serviço de transporte de passageiros e suas bagagens, tem o dever de garantir a entrega segura dos pertences de seus clientes. O extravio configura um defeito na prestação do serviço, sendo desnecessário que o consumidor comprove a culpa da empresa para obter a devida reparação pelos danos sofridos.

A ilicitude da conduta da empresa aérea que extravia a bagagem de seus passageiros se manifesta pela negligência demonstrada na gestão dos volumes sob sua guarda, bem como na omissão voluntária em adotar medidas necessárias para assegurar a proteção dos bens confiados pelos consumidores. Assim, diante do prejuízo causado pelo extravio, é assegurado ao consumidor o direito à reparação, abrangendo tanto os danos materiais quanto os morais, nos termos da legislação consumerista.

Uma maneira de facilitar na defesa do consumidor é a inversão do ônus da prova, desde que constatada a verossimilhança das suas alegações ou a hipossuficiência postulante.

De acordo com Bolzan (2025, p. 289),

a inversão do ônus é um verdadeiro facilitador da efetivação dos direitos do consumidor, que é o vulnerável da relação jurídica de consumo e, na maioria das vezes, não consegue demonstrar a existência de um vício ou defeito no bem adquirido.

No entanto, mesmo que os clientes não sejam economicamente hipossuficientes em relação à empresa envolvida, a inversão do ônus da prova ainda deve ser aplicada.

Em conclusão, a previsão contida no artigo 14 do CDC consolida um importante instrumento de proteção ao consumidor, garantindo-lhe maior segurança nas relações de consumo e reforçando a obrigação dos fornecedores em assegurar a qualidade e eficácia dos serviços prestados. No caso específico do transporte aéreo, a responsabilidade objetiva das companhias aéreas pelo extravio de bagagens se mostra essencial para equilibrar a relação de consumo e prevenir práticas abusivas por parte das transportadoras.

2.2 VALORES DE INDENIZAÇÃO E POSICIONAMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ) SOBRE O TEMA

Os passageiros têm o direito de pleitear indenização por todos os prejuízos materiais decorrentes do extravio de suas bagagens. A reparação integral dos danos possui fundamento constitucional, conforme disposto no artigo 5º, incisos V e X, além de estar alinhada ao princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal.

No contexto do Código de Defesa do Consumidor, esse direito é assegurado como uma garantia fundamental do consumidor, conforme estabelece o artigo 6º, inciso VI, que estabelece os são direitos básicos do consumidor (BRASIL, 1988) “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. No entanto, comprovar individualmente cada item contido na mala pode ser uma tarefa extremamente difícil, especialmente devido à sua perda definitiva.

Ainda assim, essa dificuldade não impede a fixação do valor da indenização, pois é viável demonstrar, por meios indiretos, que o conteúdo da bagagem correspondia ao montante reivindicado.

Isso acontece com o Código Brasileiro de Aeronáutica, no transporte aéreo doméstico, e com a Convenção de Varsóvia, no transporte aéreo internacional, ambos estabelecendo restrições aos valores indenizatórios. Em casos de indenização decorrente do extravio de bagagem e atraso de voos internacionais, surge um conflito normativo. Enquanto o CDC/1990 estabelece a proteção integral do consumidor, o tratado internacional aplicável impõe limites à responsabilidade das companhias aéreas.

O artigo 25, caput, do CDC proíbe cláusulas contratuais que eliminem, limitem ou reduzam a obrigação de indenizar. Diante disso, surge o questionamento sobre a constitucionalidade dessas normas, especialmente no que tange à fixação de limites para a indenização.

Segundo Bolzan (2025, p. 251),

a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sempre foi majoritária no sentido de refutar qualquer tipo de tarifação da indenização dos prejuízos decorrentes do transporte aéreo nacional ou internacional, prevalecendo, em

última análise, o direito à efetiva reparação de danos nos termos propostos pelo CDC no art. 6.º, inciso VI.

Sobre esse tema, diversas decisões do Superior Tribunal de Justiça reafirmam a amplitude do direito à indenização. O entendimento consolidado reconhece que é permitida a cumulação das indenizações por dano estético e dano moral, conforme estabelece a Súmula 387 do STJ. Além disso, o direito à indenização por danos morais não se extingue com o falecimento do titular, sendo transmitido aos seus herdeiros, que possuem legitimidade para ingressar ou dar continuidade à ação indenizatória, nos termos da Súmula 642 do STJ.

Segundo Wesendonck e Facchini Neto (2013, p. 4), “todo dano que não configure dano emergente ou lucro cessante pode candidatar-se a ser identificado como dano moral, desde que esteja acompanhado de elementos subjetivos, como dor, sofrimento etc.”.

Assim, segundo essa perspectiva, o dano moral corresponde às consequências extrapatrimoniais decorrentes da violação de um direito, bem ou interesse, e não à infração em si, considerada de forma abstrata.

Seguem algumas decisões nesse sentido:

a jurisprudência desta Corte Superior perfilha, atualmente, o entendimento de que, estabelecida relação jurídica de consumo entre as partes, a indenização pelo extravio de mercadoria transportada por via aérea deve ser integral, não se aplicando, por conseguinte, a limitação tarifada prevista no Código de Aeronáutica e da Convenção de Varsóvia. Dessa orientação não se dissuade. (REsp 1.289.629/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, 3.ª T., Dje 3.11.2015).

a responsabilidade civil por atraso de voo internacional deve ser apurada à luz do Código de Defesa do Consumidor, não se restringindo às situações descritas na Convenção de Varsóvia, eis que aquele, traz em seu bojo a orientação constitucional de que o dano moral é amplamente indenizável. (Resp 299.532/SP, Rel. Ministro Honildo Amaral de Mello Castro, 4.ª T., Dje 23.11.2009).

Por outro lado, em âmbito de repercussão geral, como no Tema 210, entendeu o STF pelo prevalecimento da tarifação da indenização disposta na Convenção de Varsóvia:

nos termos do art. 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. O presente

entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais”. (TJDFT, 2024)

No entanto, segundo entendimento do STJ:

as indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo internacional não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. (Resp nº 1.842.066/RS, Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 15 jun. 2020).

Diante da análise dos entendimentos do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça acerca da limitação indenizatória no transporte aéreo, verifica-se uma divergência jurisprudencial significativa. O STF, no Tema 210, firmou o entendimento de que, nos casos de transporte aéreo internacional, devem prevalecer os tratados internacionais ratificados pelo Brasil, como a Convenção de Varsóvia e a Convenção de Montreal, impondo limites à indenização por danos materiais. Por outro lado, o STJ adota uma interpretação mais protetiva ao consumidor, fundamentada no Código de Defesa do Consumidor, afastando qualquer limitação indenizatória e assegurando a reparação integral dos danos, inclusive morais.

Essa contradição gera insegurança jurídica, uma vez que a definição do valor da indenização dependerá do tribunal que julgar o caso. Assim, enquanto o STF prioriza a aplicação das normas internacionais, garantindo previsibilidade às empresas aéreas, o STJ reforça a proteção ao consumidor, garantindo-lhe o direito à reparação plena. A questão ainda demanda uniformização, a fim de equilibrar a necessidade de segurança jurídica e a tutela efetiva dos direitos dos consumidores.

Neste cenário, é essencial reconhecer que o ordenamento jurídico não pode se restringir à simples formalidade normativa. Como bem destacam Magalhães (2024, p.176),

os sistemas legais sustentam desigualdades e formas de violência quando negam o reconhecimento efetivo a indivíduos e grupos ao limitarem a regulação jurídica à formalidade normativa, ou quando impõem formas de enquadramento normativo que são deletérios para suas identidades.

Essa crítica reforça a urgência de um direito comprometido com a justiça material, apto a acolher as particularidades do consumidor diante do poder estrutural das companhias aéreas e a efetivar, concretamente, os direitos garantidos pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor.

3. O ÔNUS DA PROVA NO DIREITO BRASILEIRO

O ônus da prova é um instituto fundamental do processo judicial, especialmente no campo do Direito Processual Civil, sendo responsável por definir qual das partes envolvidas em um litígio deverá produzir as provas necessárias à comprovação dos fatos alegados. Trata-se de um instrumento que visa garantir o equilíbrio processual e a justa solução da controvérsia, orientando o julgador diante da ausência ou insuficiência de provas. Seu conceito está intimamente ligado ao princípio do contraditório e da ampla defesa, além de possuir previsão expressa no Código de Processo Civil brasileiro.

No âmbito das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma regra específica sobre o tema. O artigo 6º, inciso VIII, dispõe sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, sempre que verificada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência deste diante do fornecedor. Essa inversão tem como finalidade equilibrar a relação processual, diante da presumida vulnerabilidade do consumidor. No entanto, embora o texto legal preveja essa possibilidade, ela não ocorre de forma automática, dependendo da análise do juiz quanto aos requisitos exigidos.

Em determinados contextos, como nos casos de extravio de bagagens em viagens aéreas, a aplicação da inversão do ônus da prova encontra limitações. Apesar da existência de normas consumeristas e da responsabilidade objetiva das companhias aéreas, há entendimentos jurisprudenciais que relativizam a inversão automática do ônus da prova, exigindo análise cuidadosa do caso concreto. Assim, ainda que o CDC ofereça mecanismos protetivos ao consumidor, a efetivação desses instrumentos encontra obstáculos práticos que merecem estudo mais aprofundado.

3.1 CONCEITO E FUNDAMENTOS DO ÔNUS DA PROVA

O ônus da prova é um dos institutos fundamentais do processo civil, representando a incumbência atribuída às partes de comprovar os fatos que alegam no curso da demanda judicial. Trata-se de uma regra que visa garantir a segurança jurídica, orientando o juiz quanto à distribuição da responsabilidade probatória, especialmente

nos casos em que a instrução processual não seja suficiente para formar o convencimento do julgador.

Segundo Rizzatto Nunes (2025, p. 321):

é ao consumidor a quem incumbe a realização da prova do dano, do nexo de causalidade entre o dano e o serviço, com a indicação do responsável pela prestação do serviço. Contudo, o ônus de produzir essa prova pode ser invertido nas hipóteses do inciso VIII do art. 6º

No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, a hipossuficiência que justifica a inversão do ônus da prova não está relacionada à condição financeira do consumidor, mas sim à sua desvantagem técnica diante do fornecedor. Esse conceito envolve a dificuldade ou impossibilidade do consumidor em compreender aspectos essenciais do produto ou serviço, como suas características técnicas, funcionamento, riscos, e causas de eventuais defeitos.

A inversão, nesse sentido, é um instrumento processual que visa corrigir o desequilíbrio informacional entre as partes, permitindo que o consumidor, por não possuir conhecimento especializado, não seja onerado pela exigência de produzir provas que, na prática, estão fora do seu alcance. Assim, o critério para aplicação dessa medida está na capacidade técnica e informativa, e não na situação econômica.

À luz do pensamento de Sérgio Cavalieri Filho (2023, p. 459), “a prova da culpa, imprescindível, pelo que ficou exposto, não é fácil de ser produzida. Em primeiro lugar porque os Tribunais são severos na exigência da prova.”

Em regra, cabe ao autor provar os fatos constitutivos de seu direito, enquanto ao réu incumbe provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito. Essa lógica tem por objetivo garantir que a decisão judicial seja tomada com base em elementos concretos e seguros, além de evitar julgamentos arbitrários.

No caso específico do extravio de bagagem, esse tema se insere nas discussões sobre a responsabilidade civil das companhias aéreas, geralmente regida pela responsabilidade objetiva, especialmente quando se trata de relação de consumo. Nesse contexto, o consumidor não precisa provar a culpa da empresa, mas apenas o

dano e o nexo causal. Ainda assim, pode surgir controvérsia quanto à responsabilidade da companhia pelo extravio, exigindo a produção de provas por ambas as partes.

É nesse ponto que o ônus da prova ganha especial relevância. Ao consumidor, cabe demonstrar que entregou sua bagagem à companhia aérea e que, ao final da viagem, ela não foi restituída. Já à empresa, recai o ônus de provar eventuais excludentes de responsabilidade ou a efetiva devolução da bagagem. Caso contrário, prevalece a presunção de falha na prestação do serviço.

Além disso, quando se trata de relação de consumo, o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor permite a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, desde que presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor. Isso significa que, em muitos casos de extravio de bagagem, será a empresa aérea quem deverá provar que não houve falha no serviço prestado, sob pena de responder pelos danos materiais e morais causados ao passageiro.

Dessa forma, tanto o artigo 373 do CPC quanto o artigo 6º, VIII, do CDC evidenciam a importância do ônus da prova como elemento estruturante do processo, especialmente em casos como o do extravio de bagagem, onde a vulnerabilidade do consumidor e a dificuldade de acesso à prova justificam uma abordagem mais protetiva e flexível por parte do Judiciário.

3.2 A NECESSIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGEM

A responsabilidade das companhias aéreas pelo extravio de bagagens, apesar de expressamente prevista no ordenamento jurídico brasileiro e internacional, ainda enfrenta entraves práticos no momento da sua efetivação. Dentre esses obstáculos, destaca-se a dificuldade imposta ao consumidor na produção da prova dos danos sofridos, especialmente em relação ao conteúdo da bagagem e aos prejuízos decorrentes do extravio.

Nesse cenário, a aplicação da inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, revela-se não apenas adequada, mas necessária. O consumidor, parte hipossuficiente na relação contratual, não possui os meios técnicos ou documentais para comprovar o paradeiro da bagagem, tampouco a falha no serviço prestado. Em contrapartida, a companhia aérea, que detém controle sobre a logística e os sistemas de rastreamento de bagagens, está em posição muito mais favorável para elucidar os fatos.

Embora o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor preveja expressamente a possibilidade de inversão do ônus da prova, essa inversão pode ocorrer de forma automática nos casos de responsabilidade objetiva, especialmente quando há defeito na prestação do serviço. Como explica Cláudia Lima Marques (2021, p. 518), “diante da presunção automática-legal da culpa do lesante, a qual pode ser somada à inversão do ônus da prova em juízo quanto aos demais pressupostos da responsabilidade civil”, reforça-se que, em certas hipóteses, não há necessidade de requerimento judicial para a aplicação desse mecanismo protetivo, pois a própria lei já impõe tal inversão em favor do consumidor.

A inversão do ônus da prova é uma ferramenta essencial na proteção dos direitos do consumidor, especialmente em situações envolvendo defeitos na prestação de serviços. No caso das companhias aéreas, quando ocorre o extravio de bagagem, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços implica uma inversão automática e legal do ônus da prova, dispensando que o consumidor comprove o dolo ou a culpa do prestador. Isso é claramente destacado pelo autor Flávio Tartuce (2025, p. 583),

essa responsabilidade objetiva gera uma inversão automática e legal do ônus da prova, não havendo necessidade de o consumidor demonstrar o dolo ou a culpa do fornecedor ou prestador. Nesse sentido, aliás, ementa publicada pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da ferramenta Jurisprudência em Teses (Edição n. 39), em 2015, segundo a qual, “em demanda que trata da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), a inversão do ônus da prova decorre da lei (ope legis), não se aplicando o art. 6.º, inciso VIII, do CDC”. Como se nota, não é preciso buscar socorro na inversão do ônus da prova quanto ao elemento culpa, pois essa inversão já é automática.

Assim, a inversão do ônus da prova se dá de forma automática, o que facilita o acesso à justiça em situações em que o fornecedor falha na prestação de seu serviço, como no caso do extravio de bagagens pelas companhias aéreas.

A jurisprudência majoritária dos tribunais brasileiros tem reconhecido a viabilidade da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, justamente para equilibrar a relação processual e garantir a efetividade da tutela jurisdicional.

O Tribunal de Justiça já reconheceu expressamente a possibilidade de inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagem:

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGADO DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - TRANSPORTE TERRESTRE - EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VIAGEM INTERESTADUAL - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - CABIMENTO - HIPOSSUFICIÊNCIA DO AUTOR PARA COMPROVAR O EXTRAVIO DA BAGAGEM.

1. Nos termos do art. 373 do NCPC, o ônus probatório, de regra, é do autor quanto ao fato constitutivo de seu direito, e, do réu, quanto ao fato impeditivo, modificativo, ou extintivo do direito do autor.

2. Em casos excepcionais, resta possível a inversão do ônus da prova, a qual tem por finalidade evitar que o julgamento do feito seja prejudicado em razão da hipossuficiência do autor em relação à parte ré.

3. Considerando a hipossuficiência do autor para alcançar a prova do suposto defeito da prestação do serviço, é de se deferir a inversão do ônus da prova para comprovação do extravio da mala.

4. Recurso conhecido e provido. (REsp n. 696.408/MT, relator Ministro Jorge Scartezini, Quarta Turma, julgado em 07/6/2005, DJ de 07/6/2005.

Ao longo dos anos, o Superior Tribunal de Justiça tem consolidado o entendimento de que, nas relações de consumo envolvendo o extravio de bagagem, é cabível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Essa posição decorre da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, especialmente diante da hipossuficiência técnica e informacional do passageiro em relação às companhias aéreas,

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. EXTRAVIO DE ENCOMENDA. CONTEÚDO E VALOR NÃO DECLARADO NA POSTAGEM DO OBJETO. LEI 6.538/78. ART. 6º, III, DO CDC.

1. Com base no conjunto fático-probatório trazido aos autos, tanto a sentença monocrática quanto o v. acórdão recorrido, mesmo considerando comprovado a responsabilidade da empresa-recorrente na perda da encomenda enviada, reconheceram restar indemonstrados os alegados danos morais sofridos pelo autor, uma vez que não houve declaração de conteúdo nem de valor quando da postagem da remessa, obstando, assim, que se pudesse comprovar a veracidade das alegações do autor.

2. Conforme ressaltou o v. acórdão recorrido, "a indicação do direito à indenização depende, na espécie, de condição não implementada, qual seja a da concreta e específica determinação do valor estimativo dos objetos cujo extravio foi apontado como danoso, sob o ponto de vista moral. Essa determinação constitui a essência do próprio dano. Contivesse a encomenda não jóias de família, mas bens insignificantes, como, por exemplo, lenços de papel, não se cogitaria de dano moral nem da respectiva indenização. Por

consequente, se o recorrente não fez prova do alegado conteúdo da encomenda, não há como caracterizar o indigitado dano moral".

3. De outro lado, concluir de forma distinta da esposada pelo Tribunal a quo, demandaria reexame de material fático-probatório analisado nas instâncias ordinárias. Incidência da Súmula 07 desta Corte.

3. A denominada inversão do ônus da prova, de acordo com o art. 6º, VIII, do CDC, fica subordinada ao critério do julgador quanto às condições de verossimilhança da alegação e de hipossuficiência, segundo as regras ordinárias da experiência e de exame fático-probatório. In casu, tendo o Tribunal de origem julgado que tais condições não se fizeram presente, o reexame deste tópico é inviável nesta via especial. Óbice da Súmula 07/STJ.

4. Recurso não conhecido. (REsp n. 731.333/RS, relator Ministro Jorge Scartezini, Quarta Turma, julgado em 3/5/2005, DJ de 23/5/2005, p. 306.)

No Recurso Especial em comento, o STJ decidiu que não cabe indenização por danos morais em caso de extravio de encomenda quando o remetente não declara o conteúdo nem o valor do objeto no momento da postagem. Além disso, reafirmou que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC depende de juízo do magistrado quanto à verossimilhança das alegações e à hipossuficiência do consumidor, e que, ausentes esses requisitos, não se admite a sua aplicação. Trata-se de decisão que impõe limites à proteção do consumidor quando não há elementos mínimos para justificar a responsabilização.

Desde os anos 2000, diversas decisões do STJ têm reafirmado esse posicionamento, demonstrando a uniformização jurisprudencial em torno da facilitação da defesa do consumidor, especialmente em situações que envolvem falha na prestação do serviço de transporte aéreo, promulgando decisões representativas desse entendimento consolidado,

Responsabilidade civil. Extravio de bagagem. Danos materiais e morais. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Retorno ao local de residência. Precedente da Terceira Turma.

1. Já está assentado na Seção de Direito Privado que o Código de Defesa do Consumidor incide em caso de indenização decorrente de extravio de bagagem.

2. O fato de as notas fiscais das compras perdidas em razão do extravio estarem em língua estrangeira, não desqualifica a indenização, considerando a existência de documento nacional de reclamação com a indicação dos artigos perdidos ou danificados que menciona os valores respectivos, cabendo à empresa provar em sentido contrário, não combatida a inversão do ônus da prova acolhida na sentença.

3. Precedente da Terceira Turma decidiu que não se justifica a reparação por dano moral apenas porque a passageira, que viajara para a cidade em que reside, teve o incômodo de adquirir roupas e objetos perdidos (REsp nº 158.535/PB, Relator para o acórdão o Senhor Ministro Eduardo Ribeiro, DJ de 09/10/2000).

4. Recurso especial conhecido e provido, em parte. (REsp n. 488.087/RJ, relator Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, julgado em 18/9/2003, DJ de 17/11/2003, p. 322.)

No julgado em referência, o STJ reafirmou a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos casos de extravio de bagagem, consolidando a responsabilidade da empresa aérea pelos danos decorrentes do defeito na prestação do serviço. A Corte também reconheceu a validade de documentos em língua estrangeira para comprovação dos danos materiais, desde que acompanhados de reclamação formal com indicação dos itens e valores. Quanto aos danos morais, o Tribunal adotou posição mais restritiva, afastando sua configuração quando o passageiro retorna à cidade onde reside, pois o simples incômodo de comprar novos itens não seria suficiente para gerar abalo moral. Assim, o recurso foi provido apenas parcialmente.

Nesse sentido, observa-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já consolidou o entendimento de que, nos casos de extravio de bagagem, é plenamente cabível a inversão do ônus da prova com base no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Veja-se, por exemplo, a ementa do Recurso Especial julgado pelo STJ:

PROCESSO CIVIL. CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM. EMPRESA AÉREA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS E DEVIDOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO. RAZOABILIDADE DO QUANTUM FIXADO.

1. Divergência jurisprudencial comprovada, nos termos do art. 541, § único, do CPC, e art. 255 e parágrafo, do Regimento Interno desta Corte.
2. Com base nos documentos comprobatórios trazidos aos autos, tanto a r. sentença singular quanto o eg. Tribunal de origem, tiveram por verossímil as alegações do autor - uma vez que a relação dos bens extraviados mostra-se compatível com a natureza e duração da viagem - aplicando, então, a regra do art. 6, VIII, do CDC, invertendo-se o ônus da prova.
3. A inversão do ônus da prova, de acordo com o art. 6º, VIII, do CDC, fica subordinada ao critério do julgador, quanto às condições de verossimilhança da alegação e de hipossuficiência, segundo as regras da experiência e de exame fático dos autos. Tendo o Tribunal a quo julgado que tais condições se fizeram presente, o reexame deste tópico é inviável nesta via especial. Óbice da Súmula 07 desta Corte.
4. Como já decidiram ambas as Turmas que integram a Segunda Seção desta Corte, somente é dado, ao STJ, em sede de recurso especial, alterar o quantum da indenização por danos morais, quando ínfimo ou exagerado o valor.
5. Considerando-se as peculiaridades fáticas assentadas nas instâncias ordinárias e os parâmetros adotados nesta Corte em casos semelhantes a este, de extravio de bagagem em transporte aéreo, o valor fixado pelo Tribunal de origem, a título de indenização por danos morais, mostra-se excessivo, não se limitando à compensação dos prejuízos advindos do evento danoso, pelo que se impõe a respectiva redução a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). em R\$ 4.000,00.
6. Recurso conhecido e provido. (REsp n. 696.408/MT, relator Ministro Jorge Scartezini, Quarta Turma, julgado em 7/6/2005, DJ de 29/5/2006, p. 254.)

Essa decisão reafirma a posição do STJ quanto à aplicação da norma consumerista e à necessidade de facilitar o acesso à prova para o consumidor, especialmente em hipóteses nas quais a parte ré, no caso, a companhia aérea detém maior capacidade técnica e documental para demonstrar a regularidade da prestação do serviço.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em diversos casos de extravio de bagagem, ainda fundamenta a inversão do ônus da prova no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, como se dependesse de requerimento do consumidor e decisão judicial. No entanto, essa fundamentação é equivocada, pois desconsidera a aplicação automática da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do CDC. Nesse dispositivo, a falha na prestação do serviço presume a culpa do fornecedor, de modo que a inversão do ônus da prova é consequência lógica e independente de decisão judicial específica. Exigir do consumidor a comprovação do conteúdo da bagagem, especialmente na ausência de declaração formal, impõe uma prova impossível, a chamada “prova diabólica”, e enfraquece a proteção legal. Ainda que não tenha havido declaração de conteúdo, a responsabilidade da companhia aérea permanece, pois a simples perda da bagagem já configura falha no serviço e gera, por si só, o dever de indenizar. Nesses casos, os danos morais devem ser considerados presumíveis, dada a frustração, o constrangimento e a violação à dignidade do consumidor, em total sintonia com os princípios do acesso à justiça e da boa-fé objetiva.

Portanto, a inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagem deve ser compreendida como um instrumento de justiça e proteção do consumidor, sendo fundamental para evitar a perpetuação da impunidade e assegurar a reparação integral dos danos. Trata-se, assim, de um mecanismo que concretiza os princípios da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade do consumidor e do acesso à justiça, pilares do Direito das Relações de Consumo.

4. CONCLUSÃO

A análise realizada ao longo deste trabalho permite constatar que o extravio de bagagens, configura uma violação significativa aos direitos do consumidor. Trata-se

de uma falha na prestação do serviço, ensejando responsabilidade civil objetiva da empresa transportadora, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A análise revelou que o contrato de transporte aéreo é muito mais do que um simples acordo comercial: é uma relação de confiança e responsabilidade, na qual a companhia aérea assume o dever de garantir a segurança não apenas dos passageiros, mas também de seus pertences. O extravio de bagagens, nesse contexto, configura uma falha na prestação do serviço e impõe ao fornecedor a obrigação de reparação integral, nos moldes do que preceituam o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e os tratados internacionais.

Demonstrou-se, ainda, que a responsabilidade civil das companhias aéreas é objetiva, sendo desnecessária a comprovação de culpa para que haja o dever de indenizar. No entanto, na prática, persiste um obstáculo relevante: a dificuldade do consumidor em comprovar o conteúdo da bagagem, o que revela um desequilíbrio na relação de consumo.

Dessa forma, o trabalho sustentou que a inversão do ônus da prova é uma ferramenta indispensável para restaurar o equilíbrio processual e concretizar direitos fundamentais, como o acesso à justiça e a dignidade da pessoa humana. Ao transferir para a companhia aérea o dever de demonstrar a regularidade da prestação do serviço, garante-se uma distribuição mais justa da carga probatória, especialmente diante da evidente disparidade técnica e informacional entre as partes. Trata-se de um mecanismo essencial em um contexto marcado pela assimetria estrutural, onde o consumidor, parte vulnerável da relação, não possui meios efetivos para produzir provas que se encontram sob o controle exclusivo da empresa prestadora do serviço.

Assim, a inversão do ônus da prova representa uma medida de justiça processual, que visa viabilizar a reparação de danos e coibir práticas abusivas por parte das companhias aéreas. Assim, fica evidente que a inversão do ônus da prova não é um benefício ao consumidor, mas uma exigência de um Direito comprometido com a equidade. É um passo necessário para que o processo judicial deixe de ser um campo de desigualdades e se torne, verdadeiramente, um instrumento de justiça.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Anuário do Transporte Aéreo**: 2019. Brasília: ANAC, 2020.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de; LENZA, Pedro. **Coleção Esquematizado - Direito do Consumidor** - 13ª Edição 2025. 13. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book. pág.289. ISBN 9788553628124. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553628124/>. Acesso em: 01 abr. 2025.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de; LENZA, Pedro. **Coleção Esquematizado - Direito do Consumidor** - 13ª Edição 2025. 13. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book. pág.183. ISBN 9788553628124. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553628124/>. Acesso em: 01 abr. 2025.

André Besson, **La notion de garde dans la responsabilité du fait des choses**, Paris, Dalloz, 1927, p. 5.

AZUL LINHAS AÉREAS. **Contrato de transporte aéreo**. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/br/pt/sobreazul/contrato-aereo> . Acesso em: 16 de março de 2025.

BITTAR, Carlos Alberto. **REPARAÇÃO CIVIL POR DANOS MORAIS**. São Paulo: BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016> . Acesso em: 18 de março de 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Informativo de Jurisprudência. **Atraso de voo e dano moral**. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=>

atraso+de+voo+e+dano+moral&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO . Acesso em: 18 de março de 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.842.066 - RS**. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 15 jun. 2020. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=110911840&tipo=5&nrég=201902998044&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20200615&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 1 de abril de 2025

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor**. In: Princípio da vulnerabilidade do consumidor. TJDF, 25 ago. 2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASILTURIS. **Taxa de bagagens extraviadas cresce quase 75%, diz pesquisa. 18 out. 2024**. Disponível em: <https://brasilturis.com.br/2024/10/18/taxa-de-bagagens-extraviadas-cresce-quase-75-diz-pesquisa/>. Acesso em: 20 maio 2025.

CARVALHO, J. F. de. **Responsabilidade civil objetiva: evolução histórica e atualidade no direito brasileiro**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 84, jul./set. 2012. P. 107-138.

DINIZ, Maria Helena. **CURSO DE DIREITO CIVIL BRASILEIRO**. v.7 – 20. ed. rev. E atual. de acordo com o novo Código Civil (Lei n. 10.406, de 10-1-2002) e o projeto de Lei n. 6.960/2002, São Paulo: Saraiva, 2006.

FACCHINI NETO, E.; WESENDONCK, T. **Danos existenciais: precificando lágrimas**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, [S. l.], n. 12, p. 229–268, 2013. DOI: 10.18759/rdgf.v0i12.408. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/408>. Acesso em: 14 abr. 2025.

FILHO, Sergio C. **Programa de Responsabilidade Civil - 16ª Edição 2023**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. pág.59. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559775217/>. Acesso em: 14 abr. 2025.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**, p. 192-193.

GAGLIANO, Pablo S.; FILHO, Rodolfo Mário Veiga P. **Novo Curso de Direito Civil - Vol.4 - Contratos - 8ª Edição 2025**. 8. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book. p.Capa. ISBN 9788553627424. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553627424/>. Acesso em: 25 mar. 2025.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil, São Paulo, Ed. Saraiva, LARENZ, Karl. **Derecho de obligaciones**. Tradução de Jaime Santos Briz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, t. II, p. 665. Apud MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor, p. 354.

GONÇALVES, Carlos R. Direito Civil Brasileiro - **Responsabilidade Civil - Vol.4** - 20ª Edição 2025 . 20. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2024. E-book. p.Capa. ISBN 9788553626168. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553626168/>. Acesso em: 09 mai. 2025.

LAKATOS, Eva e MARCONI, Marina. **Metodologia Científica**. SP: Atlas, 2011.

LATAM AÉREAS. **Condições do contrato de transporte**. Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/legal/condicoes-do-contrato-de-transporte>. Acesso em: 16 de março de 2025.

MARQUES, Claudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC** - 1ª Edição 2021. Rio de Janeiro: Forense, 2020. E-book. pág.1. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992156/>. Acesso em: 06 mai. 2025.

MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. Ed. Ver., atual. E ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 89/90.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor** - 9ª Edição 2024. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. pág.XXXIII. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 01 abr. 2025.

MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 433-434.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor - 16ª Edição** 2025. 16. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2024. E-book. pág.850. ISBN 9788553625987. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553625987/>. Acesso em: 22 abr. 2025.

PEDRA, A. S. **Respostas do Direito para uma sociedade hipercomplexa**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, [S. l.], v. 22, n. 1, p. 7–9, 2021. DOI: 10.18759/rdgf.v22i1.2001. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/2001>. Acesso em: 14 abr. 2025.

PEREIRA, Caio Mário da S. **Responsabilidade Civil – 13ª Edição** 2022 . 13. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. E-book. Pág.29. ISBN 9786559644933. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559644933/>. Acesso em: 01 abr. 2025.

ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Peixoto B. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. 4.ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2019. E-book. pág.37. ISBN 9788553612086. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553612086/>. Acesso em: 01 abr. 2025.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 13. Ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559649990/>. Acesso em: 23 de março de 2025.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil - 6ª Edição** 2024 . 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. pág.583. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 06 mai. 2025.

Tema 210 do STF – **Dano material – transporte aéreo internacional – prevalência dos tratados internacionais**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/precedentes-qualificados-na-visao-do-tjdft/direito-do-consumidor/transporte-aereo/tema-210-do-stf-2013-responsabilidade-transporte-aereo-internacional-2013-dano-material-2013-prevalencia-dos-tratados-internacionais>. Acesso em: 1 abr. 2025.

TERRA. **Número de problemas com bagagens em viagens aumenta. Saiba se prevenir**. 2024. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/numero-de-problemas-com-bagagens-em-viagens-aumenta-saiba-se-prevenir,65011ac1aabeca8bec46064b5331fb18irlz2d1c.html>. Acesso em: 19 nov. 2024.

WEIL AFONSO, H.; DE OLIVEIRA GOMES MARQUES DA CUNHA, C. .; QUADROS DE MAGALHÃES, J. L. **Os direitos fundamentais na tensão entre regulação jurídica e reprodução social**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, [S. l.], v. 25, n. 3, p. 169–194, 2025. DOI: 10.18759/rdgf.v25i3.2032. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/2032>. Acesso em: 29 abr. 2025.