

# EXTRAVIO DE BAGAGEM: A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS AÉREAS E A RELAÇÃO DE CONSUMO

Ramise F. Walter LEITE<sup>1</sup>

Daniel Goro TAKEY<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo pretende discutir a relação de consumo, ou não, estabelecida entre passageiros, seus pertences e as companhias aéreas. A ideia é debater a responsabilidade civil das empresas aéreas em relação aos bens que lhes são confiados por seus passageiros quando aquelas extraviam ou perdem esses pertences.

**PALAVRAS-CHAVES:** Extravio de bagagem. Direito do consumidor. Responsabilidade civil.

**ABSTRACT:** This paper discusses the relationship of consumption, or not, established between passengers, their belongings and airlines. The idea is to discuss the liability of airlines in relation to the goods entrusted to them by their passengers when those astray or lose these possessions.

**KEYWORDS:** Lost luggage. Consumer law. Liability.

## INTRODUÇÃO

De acordo com as informações do estudo elaborado pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), a cada 1 mil passageiros, uma média de 8,8 malas são perdidas nos aeroportos do mundo todo. Já as empresas aéreas brasileiras, de cada 1 mil unidades despachadas, apenas 2,8 bagagens deixam de chegar ao seu destino final.

E o risco de “perder” a bagagem aumenta quando há conexão de um aeroporto a outro até chegar ao seu destino. Embora os aeroportos calculem o tempo mínimo para trocar de avião, um atraso por motivos meteorológicos ou mecânicos é capaz de atrapalhar o transporte da bagagem. Assim, ela não embarca no mesmo voo que o dono.

---

<sup>1</sup> Discente do décimo período do curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. E-mail para contato: ramise22@gmail.com

<sup>2</sup> Docente do curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. Especialista em Direito Penal e Processo Penal pela FADISP. Advogado. E-mail: contato@danieltakey.adv.br. Orientador do trabalho.

São várias as causas possíveis, para uma mala se perder em uma viagem, a etiqueta que marcava o destino pode ter si rasgado ou até mesmo caído em meio ao caminho para os contêineres. Existem aeroportos onde a leitura ótica é usada para encaminhar a bagagem, e mesmo assim podem acontecer erros.

Embora existam vários riscos de se perder uma bagagem sem a culpa concreta da empresa contratada, ela tem o dever do mesmo patrimônio perdido ser restituído/indenizado, tanto morais como materiais, pois o passageiro nesta hora está do lado mais frágil da relação.

Quando uma pessoa contrata o serviço no Brasil, mesmo que o problema ocorra no exterior, vale a legislação vigente no País, ou seja o Código de Defesa do Consumidor. Ou seja, a empresa deve dar todas as condições para que o viajante cumpra seu objetivo satisfatoriamente, mesmo que as empresas aéreas digam que você deve procurá-las para informar que sua bagagem sumiu ou foi extraviado, o atendimento delas para com seu comprador de serviços é muito precário, não dando a devida assistência, negando a respectiva responsabilidade delas para com o caso.

## **A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR**

A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXII, assegura o direito fundamental à proteção ao consumidor como um dos princípios basilares da nação.

Tal dispositivo foi justamente elaborado com o intuito de preservar o princípio da dignidade da pessoa humana em todos os seus aspectos. Isto porque, quando da relação de consumo, o consumidor é reconhecidamente a parte vulnerável.

Neste mesmo sentido, o art. 170, V da Carta Magna estabelece a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica nacional:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor (...)

Ademais, as normas do Código de Defesa do Consumidor são de ordem pública e interesse social, como disposto em seu artigo 1º.

Art. 1º. O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

Assim, entende-se por relação de consumo a modalidade de relação jurídica que tem por objeto um produto ou serviço, caracterizada pela presunção de hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor de bens e serviços, com fulcro no art. 2º do CDC, in verbis:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

Observa-se que o CDC adotou a Teoria Finalista ou Subjetiva para estabelecer uma definição do conceito de consumidor, deixando de lado a Teoria Maximalista, que decorre de interpretação ampla e não literal da lei, a qual engloba como consumidor toda pessoa, física ou jurídica, que adquire produtos ou contrata serviços, mesmo para fins de obtenção de lucro ou incremento de sua atividade.

Sendo assim, na relação estabelecida entre passageiro e companhia Aérea compõe-se, portanto, uma evidente relação de consumo, devendo ser aplicada ao caso o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990) em sua integralidade.

## **A RELAÇÃO DE CAUSALIDADE E O DEVER DE INDENIZAR**

Entende-se que a Companhia Aérea contratada a partir do momento em que recebe as bagagens de seus passageiros para transporte, assume, tácita e contratualmente, a obrigação de transportá-las em segurança, bem como de providenciar sua devolução no imediato momento do desembarque.

Conforme previsto no Artigo 234 da Lei 7565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), o contrato de prestação de serviços de transporte aéreo somente

se encerra com a devolução das bagagens que entregara à transportadora no momento do embarque:

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

§ 1º A execução do contrato inicia-se com a entrega ao passageiro da respectiva nota e termina com o recebimento da bagagem.

No entanto, quando as passagens não são restituídas aos seus donos fica caracterizada a inobservância dos deveres assumidos pela Companhia Aérea frente aos seus clientes.

Além disso, a perda da mala acaba por causar danos materiais e morais aos passageiros, que, por vezes, veem juntamente com a perda da mala a perda de todos os seus pertences de valor e objetos sentimentais decorrentes da viagens de lazer e de trabalho. Não pode ser esquecido, também, que a perda dos pertences em viagem cria uma situação estressante, ainda mais com empresas que não oferecem estruturas suficientes para dar suporte à seus passageiros que sofreram tal perda.

Sendo assim, fica caracterizado a responsabilidade civil das empresas que não restituírem as bagagens a seus clientes. O instituto da responsabilidade civil traduz a obrigação da pessoa física, ou jurídica, ofensora de reparar o dano causado por conduta que viola um dever jurídico preexistente – implícito ou explícito em lei – de não lesionar a esfera jurídica de outrem.

Neste sentido, a necessidade de reparação de danos foi positivada pelo legislador com matriz civil-constitucional, sob os seguintes dispositivos normativos:

Constituição Federal (CF)

Art. 5º, X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Código Civil (CC)

Art. 186 – Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

A estrutura clássica para a caracterização da responsabilidade civil é de caráter subjetivo, estando fundada na comprovação do dano (entendido como toda ofensa a um bem jurídico); nexos causal entre uma conduta comissiva ou omissiva com o dano gerado; e culpa do agente causador.

Acontece eu por vezes, tal estrutura mostra-se inadequada para a consecução do ideário de justiça que orienta o instituto. E, em situações específicas, por determinação legal ou por construção jurisprudencial, criou-se um sistema de responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco. Neste, é desnecessária a comprovação da culpa ou dolo do agente, bastando tão somente a demonstração do dano e da conduta danosa para a configuração do dever de indenizar.

Saliente-se, ainda, que o Código de Defesa do Consumidor, ao tratar da responsabilidade civil do fornecedor pelos defeitos de produtos e de serviços, prevê expressamente que a responsabilidade de reparação pelos danos causados aos consumidores, em face dos produtos ou serviços colocados no mercado de consumo, independe da existência de culpa.

A previsão legal, disposta no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, visa prevenir a ocorrência de danos ao consumidor, estipulando obrigações ao fornecedor ou responsabilizando-o por danos e defeitos ao dispor que “o fornecedor de serviços responde, **independentemente de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (...)”.

Assim, o legislador adotou a teoria da responsabilidade objetiva para as relações de consumo, assegurando como direito básico do consumidor o ressarcimento do prejuízo sofrido, seja patrimonial ou moral, individual, coletivo ou difuso, independentemente de provar a culpa ou dolo.

Desse modo, nos casos de extravio de bagagem, a ilicitude da conduta da empresa aérea que não restituiu a bagagem de seus clientes resta configurada pela negligência demonstrada no trato das bagagens a ela confiadas, bem como na voluntária omissão em tomar as medidas necessárias à segurança dos seus passageiros e seus pertences.

## **APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Mesmo parecendo óbvia a relação de consumo estabelecida entre os passageiros e companhias aéreas, mesmo quanto à seus pertences, é prática comum das empresas aéreas negarem tal responsabilidade, tentando afastar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor a relação firmada entre elas e as bagagens de seus clientes.

Contudo, conforme demonstrado até aqui, o Código de Defesa do Consumidor aplica-se à relação jurídica estabelecida entre companhias aéreas, seus clientes e seus pertences, assim, cumpre salientar a possibilidade e necessidade da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, nos termos do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, em razão da demonstrada verossimilhança das alegações dos clientes e de sua hipossuficiência:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

A hipossuficiência estabelecida pelo microsistema consumerista é técnica (em relação ao produto ou serviço) e, acima de tudo, econômica.

Outro não é o entendimento da jurisprudência pátria em situações semelhantes, conforme se observa nos recentes acórdãos abaixo colacionados:

AGRAVO DE INSTRUMENTO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER ALEGADO PRÉ JULGAMENTO DA LIDE EM FASE DE SANEAMENTO IMPROCEDÊNCIA POSSIVEL DECISÃO SOBRE O ÔNUS DA PROVA PERICIAL PARA IMPOSSIBILITAR CERCEAMENTO DA DEFESA APLICAÇÃO DO CDC INVERSÃO DO ÔNUS ECONÔMICO DA PROVA DIANTE DO CDC HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICA DO CONSUMIDOR RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

(TJPR - 7ª C.Cível - AI 0716483-0 - Rel.: Des. Antenor Demeterco Junior - Unânime - J. 12.04.2011)

Processo civil e Consumidor. Rescisão contratual cumulada com indenização. Fabricante. Adquirente. Freteiro. Hipossuficiência.

Relação de consumo. Vulnerabilidade. Inversão do ônus probatório.

- Consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire produto como destinatário final econômico, usufruindo do produto ou do serviço em benefício próprio.

- Excepcionalmente, o profissional freteiro, adquirente de caminhão zero quilômetro, que assevera conter defeito, também poderá ser considerado consumidor, quando a vulnerabilidade estiver caracterizada por alguma hipossuficiência quer fática, técnica ou econômica.

- Nesta hipótese esta justificada a aplicação das regras de proteção ao consumidor, notadamente a concessão do benefício processual da inversão do ônus da prova.

Recurso especial provido.

(REsp 1080719/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/02/2009, DJe 17/08/2009)

Não bastassem tais aspectos, o art. 6º, VIII, CDC, estabelece que a inversão do ônus da prova se dará quando “for verossímil a alegação **ou** quando for ele [o consumidor] hipossuficiente”.

Contudo, mesmo quando os clientes não são economicamente hipossuficientes em relação à empresa protestada, deve haver inversão do ônus probatório. Assim vem decidindo a jurisprudência:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. EMBARGOS À EXECUÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. I CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO AOS CONTRATOS BANCÁRIOS. RECONHECIDA. II INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REQUISITO DE VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES OU HIPOSSUFICIÊNCIA. CONSTATADO. DEFERIMENTO, CONTUDO, QUE NÃO OBRIGA A PARTE AO PAGAMENTO DOS CUSTOS DA PROVA PERICIAL. [...] II Para a inversão do ônus da prova com esteio no CDC, art. 6º, VIII, basta a demonstração de verossimilhança das alegações ou, **alternativamente**, a hipossuficiência - econômica ou técnica do consumidor. III A inversão do ônus da prova não tem o efeito de obrigar a parte contrária a arcar com as custas da prova requerida pelo consumidor. No entanto, sofre as conseqüências processuais de sua não produção. (STJ - REsp 435.155/MG, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito). RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

(TJPR - 16ª C.Cível - AI 0741846-6. Rel. Des. Shiroshi Yendo - Unânime - J. 06.04.2011).

Vale ressaltar que mesmo havendo essa inversão probatória, os consumidores podem também produzir prova, aliás, devem produzir provas sobre o ocorrido, inclusive, para mostrar tal necessidade.

Desta feita, uma vez presentes os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC, quais sejam, hipossuficiência econômica dos Requerentes em relação à Requerida e verossimilhança das suas alegações, deve ser invertido o ônus da prova, nos termos da legislação processual e consumerista.

## **OS DANOS MATERIAIS**

Uma vez que os bens entregues às companhias aéreas não são restituídos à seus donos, é preciso haver a recomposição do patrimônio do consumidor. Como é a empresa aérea que deve comprovar aquilo que perdeu, deve ser acolhida a listagem dos bens indicados pelos passageiros, desde que compatíveis com sua capacidade econômica e com a viagem empreendida, até porque o transportador podia valer-se da regra contida no parágrafo único do artigo 734 do Código Civil, exigindo declaração do valor da bagagem.

Nesse sentido, assim decide a jurisprudência:

"A cláusula de incolumidade própria do contrato de transporte assume o perfil de garantia de risco, de modo que a empresa transportadora deverá reparar o dano decorrente do extravio de bagagem (art. 734, do Código Civil), sob o esquadro fático oferecido pela parte autora, haja vista que, por escolha operacional da empresa, não se é exigido de todos a declaração de bagagem", ao passo que "Cumprida à empresa aérea a obrigação de definir previamente o valor da bagagem (artigo 734, parágrafo único, do Código Civil) para, com isso, limitar a indenização, de modo que, acaso não o faça, não haverá limitação, devendo ser prestigiado o valor alegado pelo transportado como extraviado."

(TJDF - APC 2008.01.1.080277-0, Rel. Desembargador J.J. Costa Carvalho, 2ª Turma Cível.)

Qualquer reparação inferior ao dano efetivamente causado representa frontal ofensa aos artigos 389 e 404 do Código Civil, que consagram o princípio da restituição integral (*restitutio in integrum*). Se, antes dos danos causados pela Requerida, os Autores possuíam em seu poder bens e valores conforme acima descritos, esse mesmo patrimônio deve ser-lhe restituído/indenizado. Caso contrário, não se reestabelecerá o status quo ante.

## **REDUÇÃO DO MÓDULO DE PROVA**

Os passageiros devem buscar indenização por todos os danos materiais que sofreram com o extravio de sua bagagem pela. Contudo, costuma ser quase impossível produzir prova individual de todos os itens que sua bagagem continha, justamente pelo fato de sua perda definitiva.

Porém, isso não é óbice para a determinação do quantum indenizatório, pois é possível, de forma indireta, provar que o conteúdo da mala perfazia o montante que acima indicado.

Conforme anteriormente esclarecido, os valores dos bens furtados foram estimados pela Autora, correspondendo aos preços médios de aquisição.

Cumprido, nesse sentido, lembrar que a facilitação dos meios de prova ao consumidor é a forma prevista pela legislação brasileira de garantir o livre acesso à justiça da parte insuficiente, visto que seria impossível, para qualquer consumidor de serviços de transporte aéreo, comprovar inequivocamente cada um dos itens que possuía dentro de uma bagagem furtada.

Tal exigência teria como único resultado impedir a justa persecução dos direitos da Autora, em ofensa frontal ao artigo 5º, incisos X, XXXII, XXXV; e ao artigo 170, V, da Constituição Federal.

Desta feita, deve ser garantida a inversão do ônus da prova, conforme exposto no ponto anterior. Nesse mesmo sentido, o artigo 6º, VIII, do CDC, afirma que um dos direitos básicos do Consumidor é a facilitação da defesa dos seus direitos.

Cumprido repisar que muito embora tal comando seja comumente aplicado no sentido de inverter o ônus probatório, o comando inserto na norma é amplo, justamente de modo a indicar que a defesa do consumidor deve ser facilitada sempre que se deparar com óbices injustos, dentre os quais a própria razão lógica

da impossibilidade de demonstrar “item-a-item” o conteúdo de uma bagagem furtada.

A facilitação dos meios de prova, (prevista no art. 6º do CDC, com base nos artigos 5º, incisos XXXII e XXXV; e 170 da Constituição), se obtém, inclusive, mediante redução das exigências quanto à sua produção, considerando bastar a prova tão somente suficiente ao convencimento da verossimilhança das alegações.

Essa mitigação da exigibilidade de provas constitui o cerne da **Teoria da Redução do Módulo de Prova**, oriunda da doutrina processual alemã.

Essa doutrina é bem encaminhada em solo pátrio por MARINONI e ARENHART, ao estudar as presunções judiciais:

“(…) a presunção judicial resulta da dificuldade de produção da prova do fato direto e das necessidades do direito material, constituindo mais uma técnica de facilitação da prova. As presunções judiciais permitem a formação do convencimento judicial segundo as necessidades do caso concreto. Nesse sentido, é possível dizer, na linha de MUSIELAK, que a presunção judicial faz com que o juiz se convença da “verossimilhança preponderante” (MARINONI e ARENHART, 2011, p. 28)

Prosseguindo na análise, os processualistas paranaenses apontam, especificamente, os efeitos da imposição aos Autores de prova inequívoca de fatos que, por sua própria natureza, são impossíveis de provar. Nesse sentido, indicam, uma vez mais, a verossimilhança como ferramenta essencial ao convencimento jurisdicional:

A regra do ônus da prova, ao impor ao autor o ônus de demonstrar o direito, muitas vezes torna extremamente difícil ou impossível a produção de prova do fato direto. Admite-se, então, a prova por presunção e a inversão desse ônus.

Acontece que algumas situações, em face da sua natureza e da intenção da norma de direito material, tornam a verossimilhança suficiente. (...) (MARINONI e ARENHART, 2011, p. 31)

Nosso E. Tribunal de Justiça já reconhece a aplicabilidade da teoria, especificamente ao tratar de reparações decorrentes de furtos de bagagens em contratos de transporte. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. RELAÇÃO DE CONSUMO. Incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva. Dever de indenizar. Dano material demonstrado. Aplicação da teoria da redução do módulo de prova. Conjunto probatório que possibilita presumir a existência dos prejuízos materiais suscitados na inicial. Danos morais evidenciados. Desnecessidade de comprovação. (...) correção monetária e juros moratórios. Termo inicial data de sua fixação inalterada. Recurso conhecido e parcialmente provido.

(TJPR; ApCiv 0638891-4; Curitiba; Décima Câmara Cível; Rel. Juiz Conv. Vitor Roberto Silva; DJPR 09/04/2010; Pág. 162.)

APELAÇÕES CÍVEIS (1) E (2). Ação de reparação de danos materiais e morais - Extravio permanente de bagagem - Cerceamento de defesa inocorrência - Aplicação das normas de direito do consumidor - Prevalência sobre a convenção de Varsóvia - Precedentes prestação de serviço de transporte aéreo - Responsabilidade objetiva - Dever de indenizar - Obrigação de resultado - Dano material configurado - Teoria da redução do módulo de prova - Dano moral caracterizado - Presunção - Manutenção do valor fixado na sentença - Readequação dos honorários advocatícios - Verbas sucumbenciais a serem arcadas integralmente pela ré artigo 21, parágrafo único, do CPC - Recursos de apelação (1) e (2) parcialmente providos.

(TJPR; ApCiv 0556695-8; Curitiba; Nona Câmara Cível; Rel. Juiz Conv. Sérgio Luiz Patitucci; DJPR 14/08/2009; Pág. 371.)

Assim sendo, tanto pela aplicação dessa teoria, quando pelas expressas disposições da legislação consumerista em relação à inversão do ônus da prova, há de se considerar plenamente provado o dano material, e reparado em sua integralidade no valor exposto pelos consumidores que tiverem seus bens furtados.

## **O DANO MORAL**

Mais do que gastos pecuniários, fica claro que os passageiros sofrem, também, danos morais. A falta de cuidado das empresas aéreas com as bagagens a ela confiadas e, ainda mais, sua constante conduta desatenciosa após a constatação do furto, geraram um constrangimento desnecessário aos seus consumidores.

Além disso, os Autores perderam em sua bagagem diversos objetos de valor sentimental adquiridos durante a viagem realizada para a comemoração dos seus 25 anos de casamento.

Fica claro nesses casos que os transtornos causados decorrentes conduta ilícita das empresas aéreas resultaram em verdadeiro anticlímax de uma viagem de lazer, e um desastre profissional em uma viagem à negócios. O dano moral sofrido, na espécie, é indenizável, pela lesão causada ao direito de personalidade pela irresponsabilidade da empresa contratada.

Tal ofensa exige uma compensação indenizatória, a ser arbitrada pelo juízo acionado segundo critérios da proporcionalidade e razoabilidade, posto que a responsabilidade das empresas aéreas decorre de atos irresponsáveis, com agravantes decorrentes do descaso e falta de informação.

A construção jurisprudencial e doutrinária para a quantificação do dano moral estabelece que a indenização deve estar adequada aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Assim, poderíamos dividir os critérios para a fixação da indenização por danos morais em positivos e negativos.

Nos positivos, devem ser observados: condição econômica, pessoal e social do ofendido; condição econômica do ofensor; grau de culpa; gravidade e intensidade do dano; hipótese de reincidência; compensação pela dor sofrida pelo ofendido; desestímulo da prática delituosa.

Nos negativos, observar-se-á: enriquecimento do ofendido; capacidade econômica do ofensor.

Além disso, tais casos são recorrentes no judiciário brasileiro. São facilmente verificados na jurisprudência brasileira exemplos desta reincidência, tais como os julgados apresentados anteriormente e abaixo:

RECURSO DE APELAÇÃO CIVIL. Ação com pretensão de reparação por danos materiais e morais. Extravio de bagagem em voo internacional. Passageiros idosos. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva.

Extravio comprovado. Notas fiscais de bens adquiridos redigidas em lingua estrangeira. Inocorrência de ofensa ao artigo 157 do CPC posto a existência de documento com relação específica e compreensível. Descumprimento de regras da anac e das empresas aéreas. Exclusão de responsabilidade que não se enquadra nas hipóteses do artigo 14, parágrafo 3º, do CDC. Extravio de bagagens. Má prestação de serviços que enseja reparação nos termos do artigo 20, inciso II do CDC. [...] recurso de apelação interposto por VRG linhas aéreas s. A. [...].”

(TJPR; ApCiv 0934871-2; Curitiba; Oitava Câmara Cível; Rel. Des. José Sebastiao Fagundes Cunha; DJPR 18/02/2013; Pág. 231)

“CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EXTRAVIO E VIOLAÇÃO DE BAGAGEM COM SUBTRAÇÃO DE COISAS. CANCELAMENTO DE CONEXÃO E PERMANÊNCIA NO AEROPORTO POR HORAS. DANO MATERIAL. VALORES PLEITEADOS COMPATÍVEIS COM OS OBJETOS INDICADOS E CONDIÇÃO FINANCEIRA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE DO VALOR ARBITRADO. SENTENÇA MANTIDA. 1. Cuida-se de recursos interpostos por Paulo ENIO Garcia DA COSTA FILHO (autor) e, em peça única, por VRG LINHAS AÉREAS S.A. (CNPJ 07.575.651/0001-59) e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. (CNPJ 06.164.253/0001-87), esta, ré. [...] 7. Para o arbitramento na compensação do dano moral, a Lei não fornece critérios. Destarte, a doutrina e jurisprudência apontam critérios para servir de parâmetros na fixação do valor, o que, por óbvio, deve amoldar-se a cada caso. No presente caso, em observância às finalidades compensatória, punitiva, pedagógica e preventiva da condenação, bem assim às circunstâncias da causa, afigura-se razoável e proporcional o arbitramento feito na sentença impugnada. 8. Recurso da VRG não conhecido. Recursos do autor e da empresa GOL conhecidos e não providos. Sentença mantida. 9. Vencidos, cada recorrente arcará com 50% das custas processuais. [...].”

(TJDF; Rec 2011.01.1.047958-4; Ac. 612.383; Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Rel. Juiz Fábio Eduardo Marques; DJDFTE 24/08/2012; Pág. 233)

Por isso, é importante que no arbitramento do quantum indenizatório também se tenha como objetivo: o desestímulo da prática de atos semelhantes (aplicação da teoria do valor do desestímulo) e a repressão da conduta ilegal praticada (teoria da punição).

## CONCLUSÃO

Tendo em vista os aspectos observados, conclui-se que as empresas aéreas devem ter responsabilidade civil sobre as bagagens de seus passageiros, de tal forma, que não só os passageiros devem ter sua chegada assegurada até o lugar contratado, mas também seus pertences. Havendo extravio ou perda desses pertences, a empresa deve, então, ressarcir materialmente e moralmente seus consumidores.

## **REFERÊNCIAS**

MARINONI, Luiz Guilherme ARENHART, Sérgio Cruz , Prova, São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, 2ª. ed.

\_\_\_\_\_, Luiz Guilherme, A questão do convencimento judicial, disponível em: <http://jus.com.br/artigos/5966/a-questao-do-convencimento-judicial> acessado em 08/04/2014 às 10:30.

Pesquisa apresentada pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/viagem/se-perder-a-mala-nao-perca-a-cabeca/> acessado em 08/04/2014 às 22:15.