



Banco do
Conhecimento



EMPRESAS AÉREAS – EXTRAVIO, VIOLAÇÃO E FURTO DE BAGAGENS

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 14.03.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0027217-62.2015.8.19.0042](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 03/11/2016 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. INTERNACIONAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DAS BAGAGENS. FURTO DE PERTENCES. Ação indenizatória ajuizada por passageiro em face de companhia aérea em virtude de extravio de bagagem em voo internacional. Evidente relação consumerista, subsumindo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor que, em seu art.14, consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bastando para tanto a demonstração do fato, do dano e do nexo causal, sendo prescindível a presença da culpa. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista." (AgRg no AREsp 567.681/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/10/2014, DJe 04/11/2014). O argumento de que o extravio da bagagem ocorreu por culpa das autoridades aeroportuárias não procede, haja vista que tal extravio é risco inerente à atividade empresarial, ou seja, fortuito interno, que não tem o condão de afastar o dever de indenizar. Dano material caracterizado em razão de ter sido incontroversa a violação da mala e a subtração de itens despachados na bagagem. Dano moral configurado. Súmula 45 do TJRJ "é devida indenização por dano moral sofrido pelo passageiro, em decorrência do extravio de bagagem, nos casos de transporte aéreo". Verba reparatória por danos morais arbitrada em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) que deve ser mantida. RECURSO DESPROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/11/2016

=====

[0024280-12.2014.8.19.0011](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 21/09/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação cível. Relação de Consumo. Ação Indenizatória. Extravio de bagagem e furto de objetos. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. 1. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de transporte aéreo de passageiros. Precedentes do STJ. 2. Responsabilidade objetiva

do prestador de serviço. Artigo 14, § 3º da Lei 8.078/90. Extravio de bagagem configurado. Falha na prestação do serviço. Enunciado nº 45 da súmula do TJRJ. Danos morais. Quantum indenizatório arbitrado de acordo as peculiaridades do caso concreto. Precedentes deste Tribunal de Justiça. Incidência do verbete nº 343 da súmula deste Tribunal. 3. Danos materiais não comprovados. O peso das bagagens entregues pelos Correios aos apelantes corresponde ao que foi indicado no relatório de irregularidades. 4. DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 21/09/2016

=====

0055023-11.2014.8.19.0203 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 19/05/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Ação de Responsabilidade civil c/c Reparação por danos materiais e morais. Transporte aéreo. Extravio de bagagem por cerca de quatorze horas. Alegação dos autores que houve furto de pertences. Sentença de parcial procedência condenando a ré ao pagamento de R\$12.000,00 a título de danos morais, rejeitando o pedido de danos materiais. Recurso dos autores requerendo a procedência do pedido de danos materiais e majoração do valor arbitrado a título de danos morais. Recurso da ré requerendo a improcedência dos pedidos e/ou a redução dos danos morais, argumentando que a bagagem foi entregue dentro do prazo. Relação de consumo devidamente configurada devendo o caso em tela ser regido pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, que se sobrepõem às regras da Convenção de Montreal. Situação experimentada pelos consumidores que causou evidente dano moral, haja vista o extravio temporário da bagagem. Incidência da súmula 45 deste Tribunal. Verba compensatória do dano moral arbitrada em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não merecendo qualquer reparo. Danos materiais que não restaram devidamente comprovados nos autos, já que não foi produzida prova de que os produtos que supostamente os autores alegam que foram furtados, estivessem justamente nas duas malas extraviadas, em um universo de quatro malas, bem como não há declaração de conteúdo de bagagem. O prejuízo material deve ser COMPROVADO, o que não foi realizado no caso em questão. RECURSO CONHECIDOS, NEGANDO-SE PROVIMENTO AOS MESMOS.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 19/05/2016

=====

0062285-33.2014.8.19.0002 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANTÔNIO CARLOS ARRABIDA PAES - Julgamento: 13/04/2016 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AVIANCA. VIAGEM INTERNACIONAL. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. A PERDA, EXTRAVIO OU FURTO DE BAGAGEM CONFIGURA FORTUITO INTERNO, POIS INTRÍNSECO À PRÓPRIA ATIVIDADE EXERCIDA PELA COMPANHIA AÉREA, REVELANDO-SE RISCO DO EMPREENDIMENTO. DANO MORAL IN RE IPSA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 45 DO EGRÉGIO TJRJ. VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. DANO MATERIAL INCONTROVERSO. COMPROVADAS AS AQUISIÇÕES DE 4 RELÓGIOS, QUE DEVERÃO SER INDENIZADOS. INVIÁVEL A FIXAÇÃO DE DANO MATERIAL POR ESTIMATIVA OU ARBITRAMENTO. A CONVERSÃO DO CRÉDITO EM MOEDA ESTRANGEIRA PARA A MOEDA CORRENTE

NACIONAL DEVE SER FEITA NA PROPOSITURA DA AÇÃO. ENTENDIMENTO DOUTRINÁRIO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 13/04/2016

=====

[0003973-42.2010.8.19.0087](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 26/03/2015 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE DE OBJETOS PARTICULARES. PRESENTES DE CASAMENTO. FURTO DE ITENS CONTIDOS EM VOLUMES TRANSPORTADOS. DANO MATERIAL E MORAL. 1. Diante da condenação da ré a indenização por dano material advindo de furto de mercadorias transportadas em serviço prestados aos autores, apelaram ambas as partes. 2. A ré, com o contrato de transporte, assume uma obrigação de resultado pois tem o compromisso de transportar as mercadorias entregues pelos autores ao local de destino, compromisso que não se adimpliu por completo eis que parte da carga foi furtada, sendo o fato, inclusive, noticiado às autoridades policiais. 3. As alegações da ré de que a simples assinatura dos autores ao receberem as mercadorias demonstra o cumprimento do contrato não lhe socorrem eis que dado a quantidades de pertences e até mesmo o número de volumes embalados (7 caixas) impedia uma verificação rápida e segura dos bens entregues tampouco sendo demonstrado ter sido oportunizado pelos prepostos a realização de tal verificação. Plausíveis as alegações autorais de que a pressa dos entregadores os coagia ao recebimento com a assinatura do documento apresentado pois isto é o que costumeiramente se vê quando recebemos entregas em nossos lares. 4. Ante a inversão legal do ônus da prova em vista do fato do serviço (§3º do art. 14 do CDC), cabia à ré demonstrar o cumprimento da obrigação contratual, o que não se viu na demanda. 5. O dano material é representado pela perda patrimonial advindo do furto de bens deixados pelos autores sob os cuidados da ré. Necessário observar a dificuldade na valoração do quantum por considerar que os bens transportados eram presentes ofertados em razão da celebração das bodas dos autores, obviamente sem nota fiscal ou outros documentos que permitissem comprovar seus valores. Não atendendo os autores a determinação de elencar os bens subtraídos e seus valores, valendo-se necessariamente do valor declarado pelos autores de R\$6.000,00 para o conteúdo das 7 caixas, excessivo o valor alegado na inicial eis que apenas uma das caixas havia sido violada, impondo assim a condenação proporcional. 6. Considerando consolidado neste Tribunal o entendimento pela ocorrência de dano moral indenizável ante o extravio de bagagem de passageiros usuários de transporte aéreo (Súmula 45), igualmente se entende no presente caso por considerar que os bens subtraídos foram presenteados aos autores em razão de seu casamento, ensejando vínculo afetivo que impõe igual sofrimento como se o fossem furtados bagagens e bens de uso pessoal. Excessivo o valor pleiteado impondo o arbitramento de valor justo e adequado ao caso, arcando ainda a ré com os ônus da sucumbência. 7. Parcialmente provimento a ambos os recursos nos termos do §1º-A do art. 557 do CPC.

[Decisão monocrática](#) - Data de Julgamento: 26/03/2015

[Decisão monocrática](#) - Data de Julgamento: 26/06/2015

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 26/08/2015

=====

0000894-12.2012.8.19.0208 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 06/05/2015 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANOS MORAL E MATERIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO SENTENÇA. 1.Há que ser esclarecido, acerca da impossibilidade de se apreciar o agravo retido do indexador 00078, uma vez que a respectiva análise não foi objeto de expresso requerimento em sede de razões do recurso de apelação interposto, na forma prevista no artigo 523, §1º, do Código de Processo Civil. 2.A lide encontra amparo no Código de Defesa do Consumidor, porquanto autores e réu inserem-se, respectivamente, no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos arts. 2º e 3º, caput, do CDC. 3. No serviço de transporte, o transportador tem o dever de conduzir o passageiro e sua bagagem incólumes, no tempo e modo previstos até o seu destino, tratando-se de uma obrigação de resultado. Portanto, a perda, extravio ou furto da bagagem, caracteriza-se como fortuito interno, porque ínsito à própria atividade exercida, revelando-se risco do empreendimento. 4.Verifica-se dos autos que o contrato de transporte não foi respeitado, eis que a autora teve a sua bagagem extraviada, consoante registro de ocorrência realizado junto à empresa ré à fl. 15 (indexador 00015). Logo, comprovada a falha na prestação de serviço na conduta da empresa ré, ensejando os danos morais experimentados. 5.Destarte, restando comprovada a falha da prestação de serviço, impõem-se o dever de indenizar, consagrado no art. 14 do CDC. Assim, resta caracterizado o dever de indenizar pelos danos morais causados à autora, permanecendo, somente, a análise quanto ao quantum indenizatório a título de danos morais. 6.O dano moral, também conhecido como dano imaterial, reflete-se este sobre os direitos da personalidade, como, entre outros, o direito ao nome e à dignidade da pessoa humana. In casu, consubstancia-se na falha na prestação de serviço perpetrada pela ré, acarretando um desgaste psicológico, e o que, por si só, gera a obrigação de indenizar. 7.Verba indenizatória fixada de acordo com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade que deve ser mantida. 8.Quanto aos honorários advocatícios, os mesmos foram fixados de acordo com o art.20, §§3º e 4º, do Código de Processo Civil. 9.Manutenção da r. sentença. NEGADO SEGUIMENTO AOS RECURSOS.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 06/05/2015

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 05/08/2015

=====

0428389-73.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). AUGUSTO ALVES MOREIRA JUNIOR - Julgamento: 28/02/2015 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. VIAGEM INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE VOO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. SUBTRAÇÃO DE PERTENCES. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Ação de indenização por danos material e moral, tendo como causa de pedir o cancelamento do voo em que a autora embarcaria, em razão de problemas mecânicos na aeronave, o que lhe fez perder o casamento de amigos no Brasil, do qual era madrinha, além do extravio temporário da bagagem e sua posterior devolução sem determinados objetos que lhe pertenciam. Furto de itens que estavam no interior da bagagem. Dever de guarda que é da companhia aérea responsável pelo voo. Sentença de parcial procedência, rechaçando o pleito de indenização por danos materiais e acolhendo o pedido de indenização por danos morais, fixado o quantum

indenizatório em R\$12.000,00. Apelo de ambas as partes. Relação de consumo devidamente configurada devendo o caso em tela ser regido pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, que se sobrepõem às regras da Convenção de Montreal. Situação experimentada pela consumidora que causou evidente dano moral, haja vista o cancelamento de voo com a perda de compromisso no Brasil, o extravio temporário da bagagem e o furto de bens que estavam dentro da mala temporariamente extraviada. Incidência da súmula 45 deste Tribunal. Verba compensatória do dano moral arbitrada em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, estando de acordo com a média que vem sendo fixada por esta Corte em casos análogos. Danos materiais que restaram devidamente comprovados nos autos, tanto pelas notas fiscais referentes às compras de itens de higiene pessoal que a autora teve que fazer para passar uma noite em Miami - por conta do cancelamento do voo sem restituição da sua mala - quanto pelas notas fiscais dos itens que foram furtados de sua mala. Empresa ré que não comprovou que a bagagem temporariamente extraviada fora entregue de forma intacta à autora, sendo certo que chegou a assumir expressamente a ocorrência dos transtornos e tentado compensar a consumidora pelos danos sofridos, através do envio de cheque que não correspondia ao valor total da compensação devida. Sentença que se reforma parcialmente, para condenar a empresa ré a pagar à autora, além da indenização por danos morais já fixada, indenização por danos materiais no valor de U\$ 86,83 (relativo aos itens de uso pessoal adquiridos em Miami) e nos valores de U\$507,43 e 2570 (relativos aos itens furtados da mala da autora, já descontado o montante pago administrativamente pela empresa ré), devendo ser tais valores convertidos em moeda nacional através de liquidação de sentença. Art. 557 do CPC. NEGATIVA DE SEGUIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E PARCIAL PROVIMENTO DO SEGUNDO RECURSO.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 28/02/2015

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 08/07/2015

=====

0478875-91.2012.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT - Julgamento: 21/01/2015 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. VIAGEM INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM, CANCELAMENTO DE VÔO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. NO SERVIÇO DE TRANSPORTE, O TRANSPORTADOR TEM O DEVER DE CONDUZIR O PASSAGEIRO E SUA BAGAGEM INCÓLUMES, NO TEMPO E MODO PREVISTOS, ATÉ SEU DESTINO. TRATA-SE DE OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. ASSIM, A PERDA, EXTRAVIO OU FURTO DA BAGAGEM, CARACTERIZA FORTUITO INTERNO, PORQUE ÍNSITO À PRÓPRIA ATIVIDADE EXERCIDA, REVELANDO-SE RISCO DO EMPREENDIMENTO. LOGO, NÃO PODE SER CONSIDERADO MOTIVO ENSEJADOR DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE, AINDA QUE A PARTE RÉ TENHA DESPENDIDO ESFORÇOS PARA LOCALIZAR A BAGAGEM DESAPARECIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. SÚMULA 45 DO TJRJ. VALOR ARBITRADO DE FORMA JUSTA E SUFICIENTE. DANO MATERIAL MANTIDO, EIS QUE DEVIDAMENTE COMPROVADO. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA DEVIDAMENTE FIXADOS, NOS TERMOS DO ART. 20 § 3º DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 21/01/2015

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 17/03/2015

=====

0159960-96.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). PETERSON BARROSO SIMÃO - Julgamento: 13/11/2014 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. Relação de consumo. Viagem internacional. Extravio de bagagem, por dois dias. Responsabilidade objetiva. Risco do empreendimento. Falha na prestação de serviço. No serviço de transporte, o transportador tem o dever de conduzir o passageiro e sua bagagem incólumes, no tempo e modo previstos, até seu destino. Trata-se de obrigação de resultado. Assim, a perda, extravio ou furto da bagagem, caracteriza fortuito interno, porque ínsito à própria atividade exercida, revelando-se risco do empreendimento. Logo, não pode ser considerado motivo ensejador de excludente de responsabilidade, ainda que a parte ré tenha despendido esforços para localizar a bagagem desaparecida. Dano moral in re ipsa. Súmula 45 do TJRJ. Valor arbitrado de forma justa e suficiente. Dano material mantido, eis que devidamente comprovado. Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 13/11/2014

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 10/12/2014

=====

0461928-59.2012.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). CLÁUDIO LUIZ BRAGA DELL'ORTO - Julgamento: 02/06/2014 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. VIAGEM INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO E EXTRAVIO DE BAGAGEM. Recurso que visa discutir a ocorrência de dano material decorrente do furto de objetos contidos dentro de mala extraviada, bem como o quantum fixado a título de indenização por danos morais. Furto de objetos não comprovado. Verba reparatória fixada em R\$ 10.000,00 que se mostra razoável para compensar o dano sofrido, sem deixar de observar o caráter punitivo e a natureza preventiva da indenização. Manutenção da sentença. RECURSO AO QUAL SE NEGA SEGUIMENTO, COM FUNDAMENTO NO ARTIGO 557, CAPUT, DO CPC.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 02/06/2014

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 26/06/2014

=====

Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ)

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC) da
Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjrj.jus.br