



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

COMARCA DE SENADOR CANEDO

1ª Vara Cível

Protocolo nº 5448231-68.2025.8.09.0174

SENTENÇA

DANIELLY FERREIRA BENÍCIO, já devidamente qualificada, ajuizou **ação de indenização por danos materiais e morais** em face de **AZUL LINHAS AERÉAS BRASILEIRAS S/A**, igualmente individualizada no feito, pelos fatos e fundamentos jurídicos declinados na peça matriz.

Alega, em síntese, que em março de 2025 foi designada pela empresa GAV RESORTS GESTÃO DE NEGÓCIOS E PARTICIPAÇÕES LTDA, onde trabalha na área de marketing, para participar de evento corporativo denominado "Imersão GAV 2025" na cidade de Salinópolis/PA, entre os dias 4 a 14 de março de 2025.

Informa que a empresa adquiriu passagens aéreas junto à empresa ré para empreender viagem de ida no dia 04/03/2025, com partida às 5h55min de Goiânia (GYN) para Viracopos (VCP) no voo AD4327, realizando conexão para o destino final em Belém (BEL) no voo 4840, com chegada prevista às 11h50min. A viagem de volta estava agendada para o dia 14/03/2025, saindo de Belém às 16h50min no voo AD2705 para Viracopos, com posterior conexão no voo AD4326 às 22h30min para Goiânia.

As passagens foram adquiridas na modalidade "com bagagem", sendo despachada em Goiânia/GO uma mala de 23kg, cor rosé, contendo roupas de trabalho, cosméticos, maquiagem e material profissional necessário para a participação nos eventos corporativos, com etiqueta (tag number) AD109367.

Relata que ao desembarcar em Belém/PA no dia 04/03/2025 constatou o extravio de sua bagagem, dirigindo-se imediatamente ao balcão da companhia aérea para abertura do protocolo de extravio (RIB BELAD19342).

Em razão da ausência de seus pertences pessoais e profissionais viu-se obrigada a adquirir, emergencialmente, roupas, calçados, produtos de higiene pessoal, maquiagem e medicamentos, totalizando gastos de R\$ 1.281,34 (um mil, duzentos e oitenta e um reais e trinta e quatro centavos) devidamente comprovados por notas fiscais emitidas entre os dias 4 a 10 de março de 2025.

Valor: R\$ 11.681,84
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de Sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença
SENADOR CANEDO - UPJ VARAS CÍVEIS: 1ª E 2ª
Usuário: PABLO HENRIQUE DE LIMA PESSONI - Data: 30/12/2025 15:03:13



Sustenta que a ré somente localizou a bagagem no dia 10/03/2025, procedendo ao despacho naquela data conforme nota fiscal do despacho. A mala foi entregue à autora em Salinópolis/PA apenas no dia 11/03/2025, faltando apenas 3 dias para seu retorno, quando já havia adquirido os itens necessários para o cumprimento de suas obrigações profissionais.

Aduz que para seu espanto a bagagem foi entregue completamente danificada, com avarias irreparáveis que inviabilizaram seu transporte adequado, conforme fotografias anexadas aos autos, estimando um prejuízo de R\$ 400,00.

Afirma que procurou assistência no balcão da companhia aérea para registrar a reclamação sobre a mala danificada, mas não obteve solução satisfatória, razão pela qual requer indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.681,84 (R\$ 1.281,34 pelos gastos emergenciais + R\$ 400,00 pela mala danificada), e danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da condenação em custas e honorários advocatícios.

No evento nº 11 foi indeferido o pedido de gratuidade da justiça, sendo deferido o parcelamento das custas.

A autora comprovou o pagamento da primeira parcela das custas iniciais no evento nº 18.

Decisão proferida no evento nº 19 recebendo a inicial, decretando a inversão do ônus da prova e determinando a citação da requerida.

A empresa aérea requerida contestou a lide no evento nº 42 sustentando: a) aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica em detrimento do Código de Defesa do Consumidor; b) ausência de danos indenizáveis; c) que a bagagem foi devolvida dentro do prazo regulamentar de 7 dias; d) inexistência de comprovação dos danos materiais; e) que os gastos com vestuário foram incorporados ao patrimônio da autora; f) que os supostos danos morais não passam de mero aborrecimento; g) aplicação do artigo 251-A do CBA que condiciona a indenização à demonstração efetiva do prejuízo.

Impugnação à contestação apresentada no evento nº 55, sede em que a autora teceu outras considerações e reiterou os argumentos iniciais.

Em audiência de conciliação (evento nº 57) não houve composição do litígio, ocasião em que as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide.

Finalmente retornaram os autos conclusos para sentença.

Eis o relatório do essencial.

Fundamento e DECIDO.

Aplico à espécie o disposto no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, não me afigurando processualmente adequado prosseguir com atividade instrutória já que despicienda se mostra a produção de outras provas.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, ingresso diretamente no exame do mérito.



De início insta consignar que o caso vertente retrata nítida relação de consumo em razão da hipossuficiência da autora, ao menos em matéria probatória. Assim por força do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90, o ônus da prova deve ser invertido.

Cumpre salientar, ainda, que a demanda será indiscutivelmente julgada sob o manto do Código de Defesa do Consumidor pois o evento danoso ocorreu em voo nacional, não havendo incidência da Convenção de Montreal/Pacto de Varsóvia.

Aplicável também a teoria do risco do empreendimento, até porque toda empresa que se dispõe a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do produto ou serviço oferecido (art. 14 do CDC).

Sobre o tema posto em discussão é cediço que as empresas de transporte aéreo de passageiros assumem perante aqueles que contratam seus serviços uma obrigação de resultado: devem transportar de forma íntegra a pessoa e seus pertences, malas e bagagens, até o destino escolhido, consoante determina o art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, e arts. 730 e 734 do Código Civil.

Assim, o extravio de bagagem constitui defeito na prestação do serviço e atrai para o fornecedor a responsabilidade tratada no art. 14 do CDC.

Expostas as premissas iniciais, compulsando detidamente os autos verifico que a autora logrou êxito demonstrar que realmente houve falha na prestação dos serviços pela empresa aérea requerida, em virtude do extravio temporário de sua bagagem. A propósito juntou o protocolo de extravio da bagagem (RIB BELAD19342), as notas fiscais com os gastos emergenciais com vestuário, higiene e produtos básicos no valor de R\$ 1.281,34 (hum mil, duzentos e oitenta e um reais e trinta e quatro centavos), o estado danificado da mala quando devolvida (fotografias), e o orçamento estimativo do valor da mala no importe de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Noutro vértice observo que a empresa demandada limitou-se em sua contestação a alegações genéricas, sem trazer elementos concretos capazes de contrapor os fatos narrados pela autora, não se desincumbindo portanto do ônus que lhe competia nos termos do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

No que tange à alegação de que os bens adquiridos teriam sido “incorporados ao patrimônio da autora”, tal não se sustenta eis que os gastos decorreram de necessidade imediata e compulsória de vestir-se adequadamente para o evento em que estava inscrito, ocasionada pelo extravio de sua mala de viagem, não representando vantagem ou acréscimo patrimonial, mas simples recomposição em situação emergencial.

Ademais as fotografias juntadas no evento nº 1 comprovam, de forma inequívoca, o estado deteriorado da bagagem no momento da devolução, tornando-a imprestável para uso. Ora, ainda que a requerida tenha alegado ausência de prova do valor original do bem, o orçamento apresentado pela autora não foi impugnado especificamente, sendo portanto razoável sobretudo se considerarmos tratar-se de mala de 23kg compatível com as características da



mala extraviada.

Diante desse quadro restam configurados os pressupostos da responsabilidade civil objetiva do transportador aéreo (art. 14 do CDC e art. 734 do CC) cabendo, por decorrência, apenas apurar o *quantum* indenizatório devido à autora.

Nesse mesmo sentido transcrevo a seguinte jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM. VIOLAÇÃO DO LACRE DA MALA. TRECHO DOMÉSTICO. CONTEÚDO DA BAGAGEM . DECLARAÇÃO PELA CONSUMIDORA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUANTUM FIXADO . RAZOABILIDADE. 1. A empresa transportadora, desde o início da relação de transporte até o seu término, a qual se externa como relação de consumo, está compelida a cumprir as obrigações assumidas em face do contrato respectivo, entre as quais transportar com segurança a bagagem do contratante. Se, da inobservância dessa obrigação sobrevier danos materiais ao passageiro, surge o dever de indenizar (artigo 14 do CDC). 2. A ausência de declaração do conteúdo e do valor dos pertences transportados, que não foi exigida pela companhia aérea, quando podia fazê-lo previamente, impõe-se o acolhimento da indicação realizada pela autora/consumidora sobre o valor dos bens retirados da bagagem violada. 3. A perda de bagagem ou a retirada de bens transportados dentro das malas geram dano moral indenizável. 4. O valor fixado pelo Magistrado de primeiro grau a título de danos morais, só justificará modificação caso se apresente desproporcional ou sem razoabilidade (Súmula 32 TJGO). **RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.** (TJGO, Apelação Cível n.º 00557712320188090032, Relator: Desor. MARCUS DA COSTA FERREIRA, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 20/05/2019, Data de Publicação: DJ de 20/05/2019)

Por derradeiro, no que pertine ao pleito de reparação por danos morais parece-me suficiente a prova do fato, já que em razão da falha na prestação dos serviços a requerida não zelou pelos pertences da autora que estavam sob sua guarda. Ora, resta patente que a autora, que chegava de viagem para participar de evento de trabalho, ficou impossibilitada de utilizar seus pertences, sendo compelida a se deslocar rapidamente a loja de vestuário para aquisição de roupas condizentes com o evento que iria participar.

Desse modo a situação experimentada por ela não pode ser entendida como mero dissabor cotidiano, enquanto a atitude desidiosa da empresa aérea requerida deve ser tolhida com o escopo de prevenir novos episódios semelhantes.

Nessa perspectiva o montante a ser indenizado deve ser fixado pelo magistrado segundo seus equilibrados critérios. Isso porque não prevê a



legislação em vigor padrão de aferição do valor reparatório em casos tais, senão o genérico para as situações de prática de ato ilícito. Assim, ao juiz tocará o arbitramento da reparação cabível segundo seu elevado critério e prudente arbítrio, ponderando com razoabilidade as circunstâncias do caso e a natureza compensatória e pedagógica da medida, sem convertê-la em enriquecimento ilícito da parte lesionada.

Com efeito, tenho que uma reparação razoável equivale à quantia de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, consentânea com o caso concreto e com os parâmetros adotados pela jurisprudência, salientando que tal valor é elevado a comportar o deferimento do pleito inicial em justa medida.

Forte em tais razões, é o quanto basta ao deslinde da *vexata quaestio*.

DISPOSITIVO.

Decorrência lógica da fundamentação expendida, resolvo o mérito da lide nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e **JULGO PROCEDENTE** os pedidos reparatórios formulados na peça matriz para **CONDENAR** a empresa requerida **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A** a **proceder ao imediato ressarcimento** da importância de R\$ 1.681,84 à autora a título de reparação por danos materiais, corrigida monetariamente pelo INPC a partir do evento danoso (04/03/2025), e acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês contados da citação.

CONDENO a empresa reclamada, ainda, ao pagamento de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** a título de reparação pelos danos morais experimentados pela autora, mediante correção monetária pelo INPC contados do arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês devidos desde a citação.

Por força da sucumbência majoritária, **CONDENO** a empresa requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem.

Senador Canedo-GO, 30 de setembro de 2025.

Dr. Andrey Máximo Formiga
Juiz de Direito

Valor: R\$ 11.681,84
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de Sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença
SENADOR CANEDO - UFJ VARAS CÍVEIS: 1ª E 2ª
Usuário: PABLO HENRIQUE DE LIMA PESSONI - Data: 30/12/2025 15:03:13

