



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais
3ª Unidade Jurisdicional Cível - 9º JD da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Francisco Sales, 1446, 8º Andar / Sala 801 - Bairro: Santa Efigênia - CEP: 30150224 - Fone: (31)3289-9300 - Email: jconsumo3secretaria@tjmg.jus.br

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 1023085-78.2026.8.13.0024/MG

AUTOR: ---

RÉU: ---

SENTENÇA

VISTOS, ETC.

Dispensado o relatório nos termos do art. 38, da Lei 9.099/95, passo à fundamentação.

FUNDAMENTAÇÃO.

Trata-se de ação ordinária proposta por --- contra ----, pela qual pleiteia indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha nos serviços prestados pela ré.

A ré TRANSPORTES AÉREOS ---- ofertou contestação (ev. 27), na qual invoca causa excludente de responsabilidade pautada na culpa exclusiva da consumidora, ao fundamento de que a guarda dos objetos pessoais transportados na cabine constitui responsabilidade do próprio passageiro. Insurge-se contra o pedido de indenização por danos materiais. Pondera que não houve ofensa aos direitos de personalidade da autora. Pugna pela improcedência dos pedidos deduzidos na inicial.

A autora apresentou impugnação à contestação (ev. 30), reafirmando a pertinência de sua pretensão.

Frustradas as tentativas de conciliação (ev. 28) e não havendo outras provas a serem produzidas em audiência, restou autorizado o julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, CPC, vindo-me os autos, pois, conclusos para sentença.

DECIDO.

De antemão, cabe salientar que não há dúvida de que o transporte de passageiros evidencia-se como relação de consumo, pois a consumidora, como destinatária final e mediante remuneração, utiliza-se dos serviços prestados pela fornecedora – *in casu*, a companhia aérea ré – consoante estabelecido nos arts. 2º e 3º, do CDC.

A autora narra que adquiriu da ré passagem aérea para o voo 0103, partindo de Lisboa com destino a Belo Horizonte, previsto para as 10h20min do dia 04/10/2025. Afirma que viajava na classe executiva, na poltrona nº 2D, cuja configuração individualizada, destinada a proporcionar maior conforto ao passageiro, possui estrutura complexa e vãos laterais capazes de reter objetos de pequenas dimensões.

Alega que, durante o voo, seu aparelho celular Samsung S23, de cor preta, escorregou do bolso de seu casaco e caiu no vão existente entre a estrutura da poltrona e seu revestimento. Aduz que solicitou auxílio à comissária de bordo, a qual informou que, após o pouso e o desembarque dos passageiros, um mecânico desmontaria o assento para retirar e lhe devolver o aparelho.

Assevera que, após o pouso no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, foi orientada a desembarcar, retirar suas bagagens e dirigir-se ao local indicado para receber o celular, sem autorização para permanecer na aeronave e acompanhar o procedimento de retirada. Relata que, ao comparecer ao ponto indicado, foi informada de que o aparelho não havia sido localizado.

Informa que formalizou reclamação sob o protocolo nº 2025-0001804160 e manteve tratativas administrativas com a ré para reaver o bem. Destaca que, em 08/10/2025, a ré solicitou, por correio eletrônico, informações complementares sobre o aparelho, prontamente fornecidas pela autora, que o identificou como um Samsung S23, de cor preta, com capa do Clube Atlético Mineiro e película compatível com leitor de impressão digital.

Ressalta que, em 15/10/2025, recebeu resposta definitiva da ré, a qual informou que realizou buscas com as áreas responsáveis pelos voos, serviços de bagagem e manutenção da aeronave, mas não localizou o aparelho. A par do relatado, pleiteia indenização por danos materiais e morais.

Em contraposição, a ré invoca causa excludente de responsabilidade pautada na culpa exclusiva da consumidora, ao fundamento de que a guarda dos objetos pessoais transportados na cabine constitui responsabilidade do próprio passageiro.

Estabelecidos os contornos da lide, verifica-se que a controvérsia reside em saber se a ré deve responder pelo desaparecimento do aparelho celular da autora, ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, ou se a hipótese configura culpa exclusiva da consumidora, apta a afastar sua responsabilidade civil.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas acerca de sua fruição e dos riscos inerentes.

Entretanto, a responsabilidade objetiva prevista na legislação consumerista não possui caráter absoluto. O próprio art. 14, §3º, II, do CDC, prevê hipótese expressa de exclusão do dever de indenizar quando o fornecedor comprova que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor, circunstância que rompe o nexo causal indispensável à configuração da responsabilidade civil.

No transporte aéreo, é pacífico o entendimento de que os objetos transportados na bagagem de mão ou mantidos junto ao passageiro permanecem sob sua guarda, vigilância e responsabilidade. Isso ocorre porque tais bens não são entregues à companhia aérea para custódia, permanecendo durante toda a viagem na esfera de disponibilidade do próprio consumidor, que detém a posse direta e o controle sobre eles. Diversamente da bagagem despachada, cuja guarda é efetivamente transferida ao transportador, os pertences pessoais levados à cabine não ingressam na esfera de vigilância da companhia aérea, razão pela qual eventual perda ou extravio somente enseja sua responsabilização quando demonstrada falha específica na prestação do serviço.

Em abono do entendimento ora adotado, vale a transcrição dos seguintes julgados que, *mutatis mutandis*, aplicam-se ao presente caso:

Ementa: CÍVEL. RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. FURTO DE BAGAGEM DE MÃO. BENS QUE ESTAVAM SOB A RESPONSABILIDADE DA PASSAGEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. PEDIDO INICIAL JULGADO IMPROCEDENTE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. 1. Em havendo furto da bagagem de mão, não há que se falar em responsabilidade da empresa de transporte, pois os bens se encontravam sob a guarda da consumidora. (...). **O dever de vigilância da bagagem, quando não despachada, é transferido ao passageiro, ficando a empresa de transportes isenta de qualquer responsabilidade por danos morais ou materiais sofridos em decorrência de furto de bens que não se encontrem no bagageiro.** (...). (TJPR, Recurso Inominado nº 70001036-70.2015.8.16.0183/0, Rel. Giani Maria Moreschi, 3ª Turma Recursal, j. 22/02/2017).

Ementa: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE BAGAGEM DE MÃO. TELEFONE CELULAR. RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR NÃO CONFIGURADA. ART. 14, §3º, II DO CDC. DEVER DE GUARDA E VIGILÂNCIA DA AUTORA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJRS, Recurso Inominado nº 0073425-74.2017.8.21.9000, Rel. Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, 2ª Turma Recursal, j. 13/12/2017).

No caso em testilha, a autora afirma que o aparelho celular escorregou de seu bolso e caiu no interior da estrutura da poltrona durante o voo. Contudo, tal alegação permaneceu desacompanhada de prova minimamente idônea capaz de demonstrar a efetiva ocorrência dos fatos na forma narrada na petição inicial.

Cumpre salientar que os mecanismos protetivos previstos no Código de Defesa do Consumidor, notadamente a possibilidade de inversão do ônus da prova, não afastam o dever da parte autora de produzir prova mínima acerca do fato constitutivo do direito invocado. A inversão do ônus probatório não dispensa o consumidor de demonstrar a plausibilidade de suas alegações, tampouco autoriza a procedência do pedido com fundamento exclusivo em afirmações unilaterais desprovidas de qualquer suporte probatório.

Nesse sentido, incumbe à parte autora comprovar, ao menos por meio de indícios consistentes, a ocorrência do fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC. A máxima segundo a qual *allegare sine probare et non allegare paria sunt* revela-se plenamente aplicável à hipótese, pois alegar sem provar equivale, em termos jurídicos, a não alegar.

Os documentos juntados aos autos limitam-se à nota fiscal do aparelho celular e às comunicações eletrônicas mantidas entre as partes após o suposto ocorrido. A nota fiscal demonstra apenas a existência e a propriedade do bem. Os e-mails, por sua vez, apenas evidenciam que a autora formulou reclamação administrativa e que a companhia aérea realizou diligências internas para tentar localizar o aparelho, sem êxito. Nenhum desses documentos comprova que o celular efetivamente caiu na estrutura da poltrona, tampouco demonstra que o desaparecimento decorreu de falha imputável à ré.

Do mesmo modo, não prospera a alegação de que a informação prestada pela tripulação, no sentido de que o aparelho seria retirado após o desembarque mediante desmontagem da poltrona, caracterizaria assunção da guarda ou da custódia do bem pela companhia aérea.

Ainda que se admita, por hipótese, que tal orientação tenha sido efetivamente prestada, esse fato não possui o alcance jurídico pretendido pela autora. A manifestação da comissária de bordo limitou-se a indicar o procedimento operacional normalmente adotado quando objetos ficam presos na estrutura do assento, diante da impossibilidade técnica de sua retirada durante o voo. Trata-se de medida de assistência ao passageiro, compatível

com os deveres acessórios inerentes ao contrato de transporte, que não importa em transferência da posse, da guarda ou da responsabilidade pelo bem.

A tentativa de localizar e recuperar o objeto constitui mera providência de cortesia e de auxílio ao consumidor. Tal conduta não transforma a companhia aérea em depositária do bem nem lhe impõe obrigação de resultado quanto à sua recuperação. A responsabilidade pela guarda do aparelho permaneceu, desde o início, com a própria passageira, que jamais transferiu sua posse direta à transportadora.

Admitir entendimento diverso equivaleria a impor ao transportador responsabilidade objetiva por todo e qualquer objeto pessoal cuja localização fosse solicitada pelo passageiro, ainda que jamais lhe tivesse sido entregue ou confiado. Tal interpretação extrapolaria os limites do art. 14 do CDC, converteria a responsabilidade objetiva em verdadeira responsabilidade integral e dispensaria, de forma indevida, a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

Lado outro, não configura falha na prestação do serviço o fato de a autora não ter permanecido na aeronave para acompanhar a desmontagem da poltrona. A retirada de componentes internos do assento constitui procedimento eminentemente técnico, cuja execução compete exclusivamente à equipe de manutenção habilitada, em área operacional submetida a rígidos protocolos de segurança aeroportuária e de aviação civil.

A restrição de acesso de passageiros a esse ambiente decorre de imposição normativa e de exigências operacionais inerentes à atividade de transporte aéreo, de modo que a companhia aérea não dispõe de liberdade para franquear o ingresso ou a permanência de pessoas estranhas aos serviços de manutenção. Trata-se de medida destinada à preservação da segurança operacional, da integridade física dos passageiros e da regularidade das atividades desenvolvidas no interior da aeronave.

Assim, inexistem os pressupostos da responsabilidade civil previstos nos arts. 186 e 927 do Código Civil, razão pela qual inexistente o dever de indenizar. Não há, portanto, fundamento jurídico para condenação ao pagamento de indenização por danos materiais ou morais, uma vez que o prejuízo decorreu exclusivamente da falta de vigilância da autora sobre o objeto que permanecia sob sua guarda e responsabilidade durante toda a execução do contrato de transporte.

Nesse sentido, ausentes o defeito do serviço e o nexo causal entre a atuação da ré e o prejuízo alegado, resta caracterizada a hipótese de culpa exclusiva da consumidora, prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, circunstância que afasta a responsabilidade civil da companhia aérea.

DISPOSITIVO.

Ante o exposto e o mais que dos autos consta, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos deduzidos na inicial, nos termos do art. 487, I, CPC.

Sem custas e honorários, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95. P.R.I.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO BARONE ROSA, Juiz de Direito**, em 13/07/2026, às 16:10:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site www.tjmg.jus.br > eproc > Autenticação de documentos, informando o código verificador **4627136v5** e o código CRC **3abee9ad**.
