

# Passageiro que teve mala extraviada deve ser indenizado

10/05/2025

A 1ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça do Ceará](#), sob a relatoria do desembargador Emanuel Leite Albuquerque, determinou indenização de R\$ 10 mil um passageiro que teve sua mala extraviada e os pertences perdidos.

Conforme o processo, em janeiro de 2023, o passageiro adquiriu passagens aéreas saindo de São Paulo a Fortaleza para encontrar os familiares no Interior do Estado e resolver pendências referentes ao inventário da mãe.

Ao chegar ao destino, não encontrou sua bagagem, que, segundo ele, continha roupas e documentos importantes. Orientado por funcionários da empresa, encaminhou-se ao setor responsável e fez o Registro de Irregularidade de Bagagem, emitido pela companhia.

Depois de 17 dias do extravio, o consumidor retornou a sua cidade sem seus pertences e com seus compromissos pendentes, uma vez que não estava de posse da documentação necessária, a qual estava na mala.

Além da situação vexatória sofrida, detalhou que precisou destinar parte da quantia reservada às pendências para a compra de novas roupas.

Na contestação, a empresa argumenta ter adotado todos os procedimentos para a localização da mala, que, no entanto, não foi encontrada.

## Sem justificativa

Ao julgar o caso, a 26ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza entendeu que houve falha no serviço prestado pela companhia aérea, que não provou a inocorrência ou apresentou qualquer justificativa para o extravio da mala.

Considerou presumível o aborrecimento do passageiro, que se encontrou sem acesso aos seus pertences, condenando a companhia ao pagamento de R\$ 10 mil a título de danos morais. Em relação aos danos materiais, indeferiu o pedido da parte autora visto a falta de provas do conteúdo da bagagem.

Insatisfeita, a empresa ingressou com recurso de apelação no [TJ-CE](#) reforçando que, em análise à petição inicial, não é possível observar qualquer abalo moral efetivo suportado pelo apelado.

A 1ª Câmara de Direito Privado manteve, por unanimidade dos votos, a sentença de primeiro grau, negando provimento ao recurso.

“É forçoso reconhecer que houve falha na prestação do serviço, causando danos em ordem moral ao apelado, visto que decorre do desconforto, da aflição e dos transtornos vivenciados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores”, destacou o relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-CE.*

**Processo 0206695-38.2023.8.06.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mai-10/passageiro-que-teve-mala-extraviada-deve-ser-indenizado/>

