



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS
Curso de Bacharelado em Direito / Curso de Bacharelado em Relações
Internacionais

ISABELA OLIVEIRA CAMPOS GUERRA

**A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE
EXTRAVIO DE BAGAGENS**

**BRASÍLIA
2023**

ISABELA OLIVEIRA CAMPOS GUERRA

**A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE
EXTRAVIO DE BAGAGENS**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UnICEUB).

Orientador(a): Professor Ricardo Rocha Leite.

**BRASÍLIA
2023**

ISABELA OLIVEIRA CAMPOS GUERRA

**A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE
EXTRAÍO DE BAGAGENS**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador(a): Professor Ricardo Rocha Leite.

BRASÍLIA, MAIO DE 2023

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Orientador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NOS CASOS DE EXTRAVIO DE BAGAGENS

Isabela Oliveira Campos Guerra¹

RESUMO

O presente artigo científico tem por objetivo analisar a eficácia da inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens no transporte aéreo, sob a perspectiva do direito do consumidor. Utilizando-se de uma abordagem qualitativa e método dedutivo, foi realizada uma pesquisa exploratória por meio da análise bibliográfica de artigos científicos, livros, jurisprudências e normas regulamentadoras relacionados ao tema. A justificativa técnica para esta pesquisa é a necessidade de aprofundamento na compreensão da eficácia da inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens. A relevância social desta pesquisa é a contribuição para o aprimoramento da proteção aos direitos dos consumidores no transporte aéreo. Conclui-se que a inversão do ônus da prova é uma medida importante para a proteção dos direitos do consumidor, porém sua aplicabilidade ainda apresenta controvérsias e desafios.

Palavras-chave: inversão do ônus da prova; extravio de bagagens; direito do consumidor; transporte aéreo; proteção aos direitos do consumidor.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR	6
3 A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA	8
4 A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA	11
REFERÊNCIAS.....	16

1 INTRODUÇÃO

Ao nos referirmos ao Código de Defesa do Consumidor – CDC, estamos falando sobre um sistema que visa a proteção das relações consumeristas. O estudo dos princípios consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor é um dos pontos de partida para a compreensão do sistema adotado pela Lei Consumerista como norma protetiva dos vulneráveis negociais. Como é notório, a Lei 8.078/1990 adotou um sistema aberto de proteção, baseado em conceitos legais indeterminados e

¹ Graduanda em Direito, pelo Centro Universitário de Brasília - UniCEUB. *E-mail:* isabela.campos@sempreceub.com

construções vagas, que possibilitam uma melhor adequação dos preceitos às circunstâncias do caso concreto.²

O presente trabalho visa abordar os casos de extravio de bagagens e as dificuldades na resolução de seus conflitos diante do judiciário. Essa se tornou uma das principais reclamações dos passageiros em viagens aéreas. Apesar das medidas de segurança adotadas pelas empresas aéreas, a ocorrência de extravio de bagagens ainda é uma realidade, causando prejuízos materiais e emocionais aos passageiros. Neste contexto, a inversão do ônus da prova tem sido uma medida adotada pelo judiciário para facilitar a reparação dos danos causados aos consumidores, mas ao longo de estudos nos deparamos com um grande problema: ele não é suficiente para a resolução de todos os conflitos como previsto no CDC.

A metodologia adotada nesta pesquisa foi a análise bibliográfica, utilizando-se de um banco de dados especializado em direito do consumidor e transporte aéreo. Foram selecionados artigos científicos, livros, jurisprudências e normas regulamentadoras relacionados ao tema inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens. A análise dos dados foi realizada por meio de uma abordagem qualitativa, utilizando-se do método dedutivo para a elaboração das conclusões.

O problemática identificada é a necessidade de aprofundamento na compreensão da eficácia, ou melhor, da ineficácia da inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens. Pode ser claramente comprovado que na grande maioria desses casos, apesar de ser uma medida prevista na legislação brasileira, ainda existem dúvidas e controvérsias acerca da sua aplicabilidade e eficácia na proteção dos direitos dos consumidores, sendo relevante esta pesquisa para a contribuição e para o aprimoramento da proteção aos direitos dos consumidores no transporte aéreo, sobretudo nos casos de extravio de bagagens. Este artigo tem como objetivo então a análise da eficácia da inversão do ônus da prova que pode auxiliar na identificação de eventuais falhas nos procedimentos de julgamento e também das companhias aéreas e na adoção de medidas preventivas para reduzir a ocorrência de extravios de bagagens.

² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual: volume único. Rio de Janeiro Grupo GEN, 2021. *E-book*.

2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo reflete, sem dúvidas, a principal razão de toda a proteção e defesa do consumidor, que é a parte mais vulnerável de qualquer relação de consumo.³ No Brasil, o CDC, com o objetivo de equilibrar – material e processualmente – o vínculo entre fornecedor e consumidor, estabelece o direito à inversão do ônus da prova quando se constatar, no caso concreto, a hipossuficiência do consumidor ou a verossimilhança de suas alegações (art. 6º, VIII).⁴ Tendo em vista este desequilíbrio entre, o legislador criou institutos de extrema importância para tratar da desigualdade das relações consumeristas, mas ao logo do estudo nos deparamos com o fato de que esse instituto, nem sempre trará ao consumidor a solução que ele necessita.

Mediante sua vulnerabilidade, a proteção ao consumidor é um tema de extrema importância na sociedade atual, especialmente em um contexto em que as relações de consumo são cada vez mais complexas e abrangentes. Nesse sentido, diversas normas foram criadas ao longo do tempo com o objetivo de garantir a proteção dos direitos dos consumidores. No Brasil, as principais normas que regem a proteção ao consumidor são o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Constituição Federal de 1988. Se trata de um conceito que se refere à situação em que o consumidor se encontra em desvantagem em relação ao fornecedor de produtos ou serviços. Essa desvantagem pode ocorrer por diversas razões, tais como falta de informações adequadas sobre o produto ou serviço, falta de recursos para acessar produtos de qualidade, falta de conhecimento técnico para avaliar a qualidade do produto, dentre outras.

O CDC, instituído em 1990, é considerado uma das mais importantes normas de proteção ao consumidor em todo o mundo. Ele estabelece uma série de direitos e deveres para os consumidores, bem como para os fornecedores de produtos e serviços. Entre os principais direitos garantidos pelo CDC, destacam-se o direito à

³ DESA, Roberta. **Direito do consumidor** - Séries leituras jurídicas: provas e concursos. v.21 São Paulo: Atlas, 2005.

⁴ BESSA, Leonardo Roscoe; LEITE, Ricardo Rocha. A inversão do ônus da prova e a Teoria da Distribuição Dinâmica: semelhanças e incompatibilidades. **Rev. Bras. Polít. Públicas (Online)**, Brasília, v. 6, n. 3, 2016.

informação clara e precisa sobre os produtos e serviços, o direito à proteção contra práticas abusivas e enganosas, o direito à reparação de danos, entre outros.⁵

Uma das principais causas da vulnerabilidade do consumidor é a assimetria de informações entre consumidores e fornecedores. Muitas vezes, os fornecedores possuem informações privilegiadas sobre o produto ou serviço que estão oferecendo, o que lhes confere uma vantagem em relação ao consumidor. Por exemplo, um vendedor pode não informar ao consumidor sobre todos os defeitos de um produto, ou sobre todas as restrições de uso, o que pode levar a um prejuízo para o consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor é um problema sério que afeta milhões de pessoas em todo o mundo. Para enfrentar esse problema, é necessário adotar medidas que visem a proteção dos direitos dos consumidores e a promoção da equidade nas relações de consumo. Isso inclui o fortalecimento de órgãos de proteção ao consumidor, a promoção da concorrência no mercado, o estabelecimento de normas de transparência e ética nas relações de consumo e o fortalecimento da representatividade dos consumidores em processos de decisão importantes. É importante lembrar que a proteção do consumidor não é apenas uma questão moral, mas também uma questão de justiça social e econômica.

E observando exatamente essa vulnerabilidade, observando a análise de casos que são mais específicos e que eventualmente geram problemas e conflitos para os consumidores, também foram criadas legislações que os protegem em diversas áreas mais específicas, como por exemplo, a Lei nº 11.182/05, que instituiu a Política Nacional de Aviação Civil, criou o Conselho Nacional de Aviação Civil e a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), e estabeleceu diretrizes que visam proteger os direitos dos consumidores em relação ao transporte aéreo.⁶

O extravio de bagagens é um dos principais problemas enfrentados pelos passageiros que utilizam o transporte aéreo. Segundo a ANAC⁷, em 2018, foram registradas 3,3 reclamações para cada mil passageiros transportados em relação ao

⁵ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 17 maio 2023.

⁶ BRASIL. **Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005**. Institui a Política Nacional de Aviação Civil, cria o Conselho Nacional de Aviação Civil e a Agência Nacional de Aviação Civil, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm. Acesso em: 17 de maio 2023.

⁷ AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Anuário do Transporte Aéreo**: 2019. Brasília: ANAC, 2020.

extravio de bagagens. Nesse sentido, Carvalho⁸ afirma que a responsabilidade do transportador é objetiva, pois a natureza jurídica da obrigação é de resultado e, assim, o transportador é responsável pelos danos decorrentes do transporte de passageiros e bagagens. Assim, entende-se que tanto o transportador quanto o passageiro têm responsabilidades em relação ao extravio de bagagens. O transportador deve transportar as bagagens com segurança, enquanto o passageiro deve declarar o conteúdo da bagagem. Em caso de extravio de bagagens, a responsabilidade deve ser analisada caso a caso, a fim de verificar qual parte deve arcar com o prejuízo sofrido pelo passageiro.

Nesse sentido, observamos que a vulnerabilidade é o conceito que fundamenta todo o sistema consumerista, o qual busca proteger a parte mais frágil da relação de consumo, a fim de promover o equilíbrio contratual⁹, sendo essa parte o consumidor, o CDC decidiu criar mecanismos que serviriam como uma regra de julgamento a ser aplicada que facilitaria os processos envolvendo as relações de consumo, sendo esse conhecido como a inversão do ônus da prova.

3 A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Inicialmente, para contextualizar, podemos definir ônus da prova como uma regra de julgamento, aplicando-se para as situações em que, ao final da demanda, persistam fatos controvertidos não devidamente comprovados durante a instrução probatória. Trata-se de ônus imperfeito, porque nem sempre a parte que tinha o ônus de prova e não a produziu será colocada num estado de desvantagem processual, bastando imaginar a hipótese de produção de prova de ofício ou, ainda, de a prova ser produzida pela parte contrária. Mas também é regra de conduta das partes, porque indica a elas quem potencialmente será prejudicado diante da ausência ou insuficiência da prova.¹⁰ O renomado Dr. Leonardo Greco expõe nesse sentido que:

As regras de distribuição do ônus da prova têm duplo objetivo: primeiramente, definir a qual das partes compete provar determinado fato, o chamado ônus subjetivo; em seguida, no momento da sentença, servir de diretriz no encadeamento lógico do julgamento das questões de fato, fazendo o juízo pender em favor de uma ou de outra

⁸ CARVALHO, J. F. de. Responsabilidade civil objetiva: evolução histórica e atualidade no direito brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 84, jul./set. 2012. p. 107-138

⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor**. In: Princípio da vulnerabilidade do consumidor. TJDFT, 25 ago. 2021.

¹⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual: *E-book*. volume único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021.

parte conforme tenham ou não resultado provados os fatos que a cada uma delas interessam, o chamado ônus objetivo¹¹

Nessa regra, se procurou proteger o consumidor, frente a sua vulnerabilidade ante o fornecedor que, frente a questão financeira, está em grande vantagem. Seguindo o pensamento, Flávio Tartuce irá dizer que:

A primeira previsão consumerista que versa sobre inversão legal do ônus da prova cuida de a inversão do ônus do fornecedor provar a veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária que patrocina.¹²

A inversão do ônus da prova é um instituto processual que permite ao juiz atribuir a uma das partes o ônus de provar determinado fato, que normalmente seria incumbência da outra parte. Essa medida é utilizada quando se verifica que a parte que deveria provar o fato não tem condições para tal, seja por dificuldade de acesso às provas, seja por desigualdade de armas processuais¹³.

A legitimidade para requerer a inversão do ônus da prova pode ser conferida a qualquer uma das partes envolvidas na demanda, desde que presentes os requisitos legais que autorizam a medida. Conforme explica Oliveira¹⁴, a inversão do ônus da prova é uma ferramenta que visa garantir a efetividade do processo e o acesso à justiça, especialmente quando há hipossuficiência de uma das partes envolvidas na lide.

No entanto, é fundamental que a medida seja utilizada com parcimônia e fundamentada em provas robustas, a fim de garantir a efetividade do processo e a proteção dos direitos das partes envolvidas¹⁵. Logo, é uma técnica processual que consiste em transferir a responsabilidade de produzir a prova para a parte contrária, quando esta tem maior facilidade em demonstrar os fatos que estão sendo discutidos em juízo. No contexto do extravio de bagagens, essa técnica pode ser aplicada quando o passageiro comprova que entregou a sua bagagem à empresa aérea, mas esta não é capaz de provar que realizou a entrega no destino final.

¹¹ CFR. **Instituições de direito civil**. v. 2. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 130.

¹² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. E-book. volume único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021.

¹³ RAMOS, C. L. S. Responsabilidade civil: evolução histórica. In: JÚNIOR, L. G. M.; MITIDIERO, D. SARLET, I. W. (Orgs.). Curso de direito constitucional. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2016.

¹⁴ OLIVEIRA, J.C. F. A evolução histórica da responsabilidade civil. **Revista Jus Brasil**, São Paulo, 2022.

¹⁵ ALMEIDA, R. de. Responsabilidade civil e risco: uma crítica à teoria subjetiva da culpa. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 3, jul./set. 2015. p. 77-93.

A responsabilidade civil decorrente do extravio de bagagens é uma obrigação de resultado, na qual a empresa aérea tem o dever de entregar a bagagem no destino final, incumbendo-lhe o dever de indenizar o passageiro em caso de descumprimento¹⁶. Nesse sentido, a jurisprudência tem admitido a inversão do ônus da prova, em razão da vulnerabilidade do consumidor em relação à empresa aérea¹⁷.

No caso de extravio de bagagens em viagens aéreas, a inversão do ônus da prova é justificada pelo fato de que as empresas aéreas são as únicas detentoras da informação sobre o transporte da bagagem, e, portanto, têm melhores condições de comprovar o que aconteceu com a bagagem do passageiro. No entanto, a aplicação da inversão do ônus da prova não é automática e depende da comprovação do consumidor de que houve o extravio da bagagem e de que a empresa aérea não adotou todas as medidas necessárias para evitar o ocorrido, o que na verdade se torna uma contradição a essa inversão já que o consumidor precisa comprovar esses fatos. É importante destacar que o consumidor deve informar imediatamente à empresa aérea sobre o extravio da bagagem, para que sejam tomadas as providências necessárias. Ao avaliarmos uma situação como essa, concluímos que o instituto da inversão do ônus da prova não é suficiente.

Existem os casos em que os requisitos necessários para a inversão do ônus da prova não poderão ser preenchidos, pelo fato de a produção das provas serem demasiadamente difíceis de serem produzidas tanto pelo consumidor quanto pelo fornecedor ou prestador de serviço, como nos casos de extravio de bagagens. Analisa-se que na realidade o que está previsto no CDC pode ser contrariado, sendo necessária a criação de uma nova dinâmica para a solução desse conflito de maneira eficaz, sem também que gere ônus excessivo as empresas aéreas, que em grande maioria ficam obrigadas a comprovar a veracidade dos fatos em todos os casos de extravio de bagagens.

Nos casos de extravio de bagagens, podemos observar que em grande maioria das vezes teremos uma prova bilateralmente diabólica, sendo dificultoso ao a produção da prova de que os bens estavam com o viajante naquele momento e também dificultosa para a companhia aérea provar exato trecho e momento desse

¹⁶ RIZZARDO, A. **Responsabilidade civil**, 17 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

¹⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3ª Turma). Recurso Especial. **REsp 1703755/SP**. Recorrente: Ana Maria de Souza. Recorrido: Instituto Nacional de Seguro Social. Relator(a): Min. Nancy Andrighi. São Paulo, 28 de novembro de 2017.

extravio. É importante ressaltar que isso não isenta a não reparação do danos, tendo em vista que o nosso sistema jurídico assegura a integral reparação do dano do consumidor.

Nesses casos, a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, regula o extravio de bagagens e estão estabelecidas pela Resolução nº 400/2016. Essa resolução estabelece as condições gerais de transporte de passageiros e bagagens pelas empresas aéreas no Brasil. Em relação ao extravio de bagagens, a ANAC estabelece que as empresas aéreas são responsáveis pelo transporte da bagagem e devem zelar pela sua integridade. Em caso de extravio de bagagem, a empresa aérea deve tomar as medidas necessárias para localizar e entregar a bagagem ao passageiro o mais rápido possível. Se trata de uma resolução que prevê e assegura a proteção ao seu consumidor. Sendo assim, identificamos mais uma vez uma lacuna: o grande problema não está relacionado a falta de leis que regulamentam ou asseguram essa restituição ao consumidor, mas sim no quesito da comprovação dos fatos, como dito anteriormente, que a produção de provas seja dificultosa. Devendo então dar uma atenção ao fato de que outros métodos devem ser reconhecidos pela jurisprudência para que esses conflitos possam ser solucionados de maneira justa.

4 A INSUFICIÊNCIA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

É notória a grande importância do CDC e seu grande papel como um importante instrumento legal, responsável por prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. O CDC é um importante instrumento legal que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Conforme dispõe o art. 6º, VIII, do CDC, é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova em seu favor, quando verossímil a alegação ou quando a hipossuficiência for comprovada¹⁸. Contudo, a inversão do ônus da prova não é uma medida automática, devendo o juiz analisar as circunstâncias do caso concreto para verificar se estão presentes os requisitos que autorizam a medida¹⁹.

Os casos de extravio de bagagens são caracterizados como casos de danos emergentes²⁰, se tratando do prejuízo diretamente causado ao consumidor, tendo

¹⁸ VENOSA, S. S. **Direito civil: responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

¹⁹ STOCCO, R. Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência. **Revista dos Tribunais**, 10. ed. São Paulo, 2022.

²⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Dano emergente x lucros cessantes**. TJDF - ACS, 2018.

como forma de resolução de seu conflito o método de redução probatória, por haver dificuldade de se obter prova robusta do valor indenizatório. Nesses casos, a utilização desse método não tem por escopo afastar a comprovação do prejuízo da vítima, mas somente flexibilizar a prova do seu valor exato²¹. Em relação ao dano emergente, na situação concreta, não há controvérsia sobre a perda dos bens da vítima, contudo, há dificuldade na produção da prova de quais seriam os bens que estavam com ela naquele momento. Valer-se o juiz da regra de julgamento do ônus da prova e julgar improcedente o pedido mesmo comprovado o prejuízo, ainda que de forma imprecisa, não é razoável em um microsistema jurídico que assegura a integral reparação de danos ao consumidor²², conforme entendimento e jurisprudência de tribunais como o TJDF²³.

Sendo assim, entende-se que o tribunal e entendimento jurisprudência vai em favor do consumidor, mas são casos em que ele não consegue fazer a utilização da inversão do ônus da prova, ele utiliza de outros mecanismos facilitadores, nesse caso, a utilização do método de redução probatória.

Pode-se citar para a comprovação e contextualização dos fatos os casos em que ocorre lucros cessantes, na hipótese de atraso do fornecedor na entrega do

²¹ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

²² LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

²³ Conforme ementa do TJDF: [...] O art. 734 do Código Civil dispõe que "o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade", o que não ocorreu. O extravio da bagagem da recorrida não pode ser considerado mero dissabor, pois é dever da fornecedora zelar pelos bens a ela confiados durante a prestação do serviço. A consumidora tem direito à reparação integral pelos prejuízos sofridos em caso de extravio de bagagem, conforme artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. No que atine ao valor dos danos materiais, seria excessivo exigir da consumidora prova exata do que continha em sua mala para haver direito à indenização. Ainda que não haja prova cabal dos valores dos bens extraviados na bagagem da consumidora, deve o juiz considerar as regras da experiência, para fixar o valor razoável da indenização. Desse modo, estará garantido o ressarcimento do dano material causado à consumidora (obstando a irresponsabilidade do fornecedor) e, por outro lado, evita-se a condenação da parte requerida em valor além do devido. Para fixação do valor dos danos materiais, o magistrado deverá se valer dos elementos constantes dos autos, do princípio da razoabilidade e das regras de experiência comum (art. 5º da Lei n. 9.099/1995). [...] Acórdão lavrado conforme o art. 46 da Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. CONHECIDO. IMPROVIDO. UNÂNIME. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRAT (Acórdão 696347, 20120111287858ACJ, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANNA, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 23/7/2013, publicado no DJE: 26/7/2013. Pág.: 270. Relator(a): Desembargador Héctor Valverde Santana. Brasília, 23 de julho de 2013. BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (3. Turma). **Recurso Inominado 20120111287858ACJ**. Recorrente: Webjet Linhas Aéreas S/A. Recorrido: Neide Reis de Andrade.

imóvel, decorrente de contrato de compra e venda que estipule prazo determinado. Ao consumidor compete a prova da existência do negócio jurídico e do prazo certo para entrega do bem pelo fornecedor²⁴. Caso o fornecedor não demonstre a existência de alguma excludente de responsabilidade que afaste a mora, com o conseqüente rompimento do nexo de causalidade, os lucros cessantes pela ausência de fruição do bem são presumidos²⁵. Nesses casos, o julgador utiliza o juízo de verossimilhança para formar sua convicção. O mecanismo está direcionado à racionalização do senso comum²⁶ e busca a solução mais adequada para o caso concreto à luz do direito material.

Sendo assim, adotando o fato de que por intermédio da prova, busca-se a verdade dos fatos²⁷, e que as normas jurídicas são aplicadas através de uma relação teológica, instrumental, entre a verdade e a prova, podemos entender então que o alcance da decisão judicial apresenta resultado que se assemelha à verdade, pois nem sempre é possível admitir a certeza fática da forma como a verdade é reproduzida no processo. O que ocorre, nesses casos, é uma verdade aproximativa, baseada na convicção do juiz. Surge a ideia da verdade processual que se subdivide em verdade fática e verdade jurídica. Esta é comprovada pela interpretação dos enunciados normativos que qualificam o fato; aquela, pela prova de sua ocorrência²⁸.

²⁴ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

²⁵ A fim de ilustrar tal entendimento, que está sedimentado no ST J, vale transcrever parte do acórdão: “[...]Ora, com a inexecução do contrato pela recorrente, além do dano emergente, figurado nos valores das parcelas pagas, é mais do que óbvio terem os recorridos sofrido lucros cessantes a título de alugueres que poderia que poderia o imóvel ter rendido se tivesse sido entregue na data contratada, pois esta seria a situação econômica em que se encontrariam se a prestação da recorrente tivesse sido tempestivamente cumprida. Trata-se de situação que, vinda da experiência comum, não necessita de prova (art. 335 do Código de Processo Civil). Portanto, consideram-se provados os lucros cessantes na sua existência (*na debeatur*). BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial. REsp 644984/RJ**. 3ª Turma. Recorrente: Carvalho Hosken S/A Engenharia e Construções. Recorridos: Carlos Alberto da Silva e cônjuge. Rel. Min. Nancy Andrighi. Brasília/DF, 16 de agosto de 2005.

²⁶ Michele Taruffo, apesar de externar resistência à utilização do recurso do senso comum e às máximas de experiência no atual contexto multicultural de incertezas, formulou uma concepção geral: “[...] o senso comum é um conjunto de conhecimento e critérios de julgamento, de raciocínio e de interpretação, que presumam geral ou preponderantemente compartilhados em dado ambiente social ou em certo momento histórico [...]” TARU FFO, Michele. Senso comum, experiência e ciência no raciocínio do juiz. **Revista Forense**. v. 355. Rio de Janeiro, 2001. p. 107.

²⁷ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

²⁸ FERRAJOLI, Luigi. Direito e razão. Teoria do garantismo penal. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, 4ed, p. 51, 2014, p. 51.

Entendendo isso, nos deparamos com casos, como o de extravio de bagagens, que a produção da prova é limitada, e o juiz deverá se contentar com o juízo de probabilidade ou de verossimilhança²⁹, que se tornam duas hipóteses a serem aplicadas em casos como o do extravio de bagagens que a inversão do ônus da prova não será suficiente. A legislação, em hipóteses pontuais, flexibiliza os critérios de distribuição do ônus da prova por meio de presunções, regras de experiência, verossimilhança, hipossuficiência ou distribuição dinâmica do ônus da prova. Estas atuam, como facilitadores processuais na produção do material probatório que irá formar a convicção do julgador³⁰.

Assim, para que um fato seja considerado verdadeiro em um processo judicial, é necessário que haja um juízo de probabilidade positivo e um juízo de verossimilhança favorável. É preciso que as provas apresentadas sejam coerentes, consistentes e suficientes para permitir uma conclusão razoável sobre a verdade dos fatos. Nos deparamos com uma situação que pode gerar controvérsias. O magistrado e professor Ricardo Rocha em um de seus estudos diz que:

A verdade real é mito no processo, pois o que se tem é a verdade provável. Há tempos, a doutrina já ressalta a inviabilidade da verdade real ou material e se contenta com o juízo de verossimilhança. Não há distinção ontológica entre a prova direta e a indireta, ou seja, não há hierarquia entre as provas em nosso ordenamento jurídico, pois o indício é meio de prova no processo penal, e a legislação civil consagrou a presunção como meio de prova, apesar de todas as divergências doutrinárias. Essas previsões corroboram a assertiva de que a verdade real no processo é algo inatingível. Ao mesmo tempo, deve ser observado que a prova indireta demanda mais prudência do magistrado.³¹

Sabe-se que nesses casos serão inevitáveis a busca e utilização de novos métodos que garantam a resolução desse conflito, não podendo nos esquecer de que seja feito de maneira eficaz e justa. A finalidade da redução dos módulos de prova é

²⁹ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

³⁰ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018.

³¹ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDF, 2018

evitar ao máximo o ônus da prova como técnica de julgamento, porquanto se trata de regra que não mais condiz com a doutrina processual civil contemporânea³².

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, conclui-se que a inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens em viagens aéreas não é uma solução universal e definitiva. Embora possa facilitar a reparação dos danos causados aos consumidores, a aplicação da medida deve ser analisada caso a caso, levando em consideração as particularidades de cada situação. Verificou-se que a aplicação da inversão do ônus da prova pode gerar ônus excessivo às empresas aéreas, que ficam obrigadas a comprovar a veracidade dos fatos em todos os casos de extravio de bagagens. Além disso, em alguns casos, o consumidor pode não ter comprovado de forma adequada a ocorrência do extravio ou pode ter contribuído para o ocorrido.

A problemática em torno do extravio de bagagens no transporte aéreo é bastante complexa, envolvendo diversos aspectos relacionados à segurança, logística e responsabilidade das empresas aéreas. Nesse contexto, a inversão do ônus da prova surge como uma alternativa para garantir a proteção dos direitos do consumidor, que muitas vezes se encontra em posição de vulnerabilidade diante das grandes empresas do setor.

O problema que se apresenta é que, apesar de existir previsão legal para a inversão do ônus da prova em casos de relação de consumo, essa medida muitas vezes não é aplicada de forma efetiva pelos órgãos responsáveis pela fiscalização e aplicação da lei. Além disso, as empresas aéreas costumam se valer de diversas estratégias para tentar afastar a responsabilidade pelo extravio de bagagens, o que pode dificultar a obtenção de provas por parte do consumidor.

Diante desse contexto, as hipóteses levantadas para a presente pesquisa foram a de que a inversão do ônus da prova em alguns casos, como o de extravio de bagagens, será insuficiente como uma medida efetiva para proteger os direitos do consumidor. Além disso, a pesquisa realizada revela que em grande maioria das vezes as empresas aéreas costumam utilizar diversas estratégias para tentar afastar a responsabilidade pelo extravio de bagagens, o que pode dificultar a obtenção de

³² LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias** [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDFT, 2018, p.131;

provas pelos consumidores. Nesse sentido, vemos também a grande importância de uma maior conscientização por parte dos consumidores acerca de seus direitos, bem como de uma maior atuação dos órgãos de defesa do consumidor nesse sentido.

Com relação às limitações da pesquisa, pode-se destacar a dificuldade em encontrar dados precisos e atualizados sobre casos de extravio de bagagem no transporte aéreo, o que pode ter afetado a precisão dos resultados obtidos. Além disso, o estudo se limitou a analisar o quão eficaz seria a inversão do ônus da prova nos casos de extravio de bagagens, não considerando outras possíveis medidas que poderiam ser adotadas para garantir a proteção dos direitos dos consumidores.

A proteção do consumidor, prevista como direito fundamental na CF, é o ponto de início para toda a interpretação da relação jurídica de consumo. A constatação constitucional da necessidade de tratamento diverso para o consumidor irradia seus efeitos no CDC³³. Portanto, é importante que os casos de extravio de bagagens em viagens aéreas sejam analisados de forma cuidadosa e equilibrada, levando em consideração os direitos do consumidor e as obrigações das empresas aéreas. A aplicação da inversão do ônus da prova deve ser utilizada de forma subsidiária, somente quando for necessária para garantir a reparação dos danos causados ao consumidor. Em todo caso, é essencial que sejam adotadas medidas preventivas pelas empresas aéreas para evitar o extravio de bagagens e, caso ocorra, que sejam prestados os devidos esclarecimentos e a reparação necessária. A garantia dos direitos dos consumidores é um elemento essencial para o fortalecimento do mercado e a promoção de relações comerciais justas e equilibradas.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Anuário do Transporte Aéreo**: 2019. Brasília: ANAC, 2020.

ALMEIDA, R. de. Responsabilidade civil e risco: uma crítica à teoria subjetiva da culpa. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 3, jul./set. 2015.

BESSA, Leonardo Roscoe; LEITE, Ricardo Rocha. A inversão do ônus da prova e a Teoria da Distribuição Dinâmica: semelhanças e incompatibilidades. **Rev. Bras. Polít. Públicas (Online)**, Brasília, v. 6, n. 3, 2016.

³³ LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC**: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias [recurso eletrônico] - Ebook. – Brasília: TJDFT, 2018, p. 127;

BRASIL, Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 15 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 17 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 17 maio de 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005**. Institui a Política Nacional de Aviação Civil, cria o Conselho Nacional de Aviação Civil e a Agência Nacional de Aviação Civil, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm. Acesso em: 17 de maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 17 de maio 2023.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça(3ª Turma). Recurso Especial. **REsp 644984/RJ**. Recorrente: Carvalho Hosken S/A Engenharia e Construções. Recorridos: Carlos Alberto da Silva e cônjuge. Rel. Min. Nancy Andrighi. Brasília/DF, 16 de agosto de 2005.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (3. Turma). **Recurso Inominado 20120111287858ACJ**. Recorrente: Webjet Linhas Aéreas S/A. Recorrido: Neide Reis de Andrade. Relator(a): Desembargador Héctor Valverde Santana. Brasília, 23 de julho de 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3ª Turma). Recurso Especial. **REsp 1703755/SP**. Recorrente: Ana Maria de Souza. Recorrido: Instituto Nacional de Seguro Social. Relator(a): Min. Nancy Andrighi. São Paulo, 28 de novembro de 2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Dano emergente x lucros cessantes**. TJDFT - ACS, 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor**. In: Princípio da vulnerabilidade do consumidor. TJDFT, 25 ago. 2021.

CAMBI, Eduardo. A prova civil. Relevância e Admissibilidade. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2006.

CARVALHO, J. F. de. Responsabilidade civil objetiva: evolução histórica e atualidade no direito brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 84, jul./set. 2012.

- CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008;
- CFR. **Instituições de direito civil**. v. 2. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- CREMASCO, Suzana Santi. **A distribuição dinâmica do ônus da prova**. Rio de Janeiro: GZ, 2009
- DESA, Roberta. **Direito do consumidor - Séries leituras jurídicas: provas e concursos**. v.21 São Paulo: Atlas, 2005.
- FERRAJOLI, Luigi. Direito e razão. Teoria do garantismo penal. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, 4ed, p. 51, 2014.
- GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código de Processo Civil Comentado**. São Paulo: RT, 2015.
- HESSE, Konrad. **A força normativa da Constituição**. Trad. Gilmar Ferreira Mendes. Porto Alegre: Fabris, 1991;
- KNIJNIK, Danilo. **A Prova nos Juízos Cível, Penal e Tributário**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.
- KNIJNIK, Danilo. **A prova nos juízos cível, penal e tributário**. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p.188.
- LEITE, R. R. O ônus da prova no CDC: sua diversidade e a falsa inversão. **Revista de Doutrina Jurídica**, Brasília, DF, v. 108, n. 1, p. 03–22, 2017.
- LEITE, Ricardo Rocha. **O Ônus da Prova no CDC: Diversidade, Falsa Inversão e Redução de Exigências para Produção e Valoração Probatórias [recurso eletrônico]** - Ebook. – Brasília: TJDFT, 2018.
- MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Novo Curso de Processo Civil. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v.2, 2015.
- OLIVEIRA, J.C. F. A evolução histórica da responsabilidade civil. **Revista Jus Brasil**, São Paulo, 2022.
- PASQUALOTO, Alberto. Defesa do Consumidor. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGE M, Bruno (Org.). *Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor*. **Revista dos Tribunais**, v.1. São Paulo, 2011;
- RAMOS, C. L. S. Responsabilidade civil: evolução histórica. *In*: JÚNIOR, L. G. M.; MITIDIERO, D. ; SARLET, I. W. (Orgs.). Curso de direito constitucional. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2016.
- RIZZARDO, A. **Responsabilidade civil**, 17 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.
- STOCCO, R. Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência. **Revista dos Tribunais**, 10. ed. São Paulo, 2022.
- TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. *E-book*. volume único. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021.

TARUFFO, Michele. Senso comum, experiência e ciência no raciocínio do juiz. **Revista Forense**. v. 355. Rio de Janeiro, 2001.

VENOSA, S. S. **Direito civil: responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2022.