

# Companhia aérea indenizará passageira que perdeu Natal com a família

24/12/2020

O bloqueio de uma passagem aérea que leva à realocação da cliente para um voo que partiu 24 horas depois caracteriza indubitável dano moral. Assim entendeu a 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao condenar uma companhia aérea a indenizar, por danos morais, uma passageira que perdeu a confraternização de Natal com a família ao ser impedida de embarcar em um voo doméstico.

Reprodução



Reprodução Companhia aérea indenizará passageira que perdeu Natal com a família

A reparação foi fixada em R\$ 6 mil. A passagem da autora foi adquirida com pontos do programa de fidelidade de terceiro, mas o embarque foi impedido pela companhia, sob a alegação de suspeita de fraude na emissão do bilhete. Ela conseguiu embarcar apenas no dia seguinte, 24 horas depois do ocorrido, mas já havia perdido a ceia em família.

"O bloqueio da passagem originalmente contratada implicou a perda da noite de Natal na cidade de São Paulo, dando causa ao ocorrido que ultrapassou a seara do mero aborrecimento, inegáveis os reflexos negativos no íntimo da pessoa, posta a desconforto, inquietude, angústia, aflição, e profundo aborrecimento, resultando caracterizado indubitável dano moral", disse o relator, desembargador José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto.

De acordo com o magistrado, em que pese a alegação de que a reserva da passageira foi bloqueada por questões de segurança, a companhia aérea não comprovou que houve fraude na emissão da passagem, tanto que remarcou o voo para o dia seguinte. Assim, está justificado o pagamento da indenização por danos morais.

Peixoto também citou trecho da sentença de primeiro grau: "Os argumentos não justificam a atitude arbitrária da ré de impedir o embarque da autora e impossibilitar que ela viajasse para visitar sua família em plena noite de Natal. Isso porque não se revela crível que somente no momento do embarque a companhia aérea resolva auditar os bilhetes que emite, constringendo e causando inúmeros prejuízos aos seus clientes". A decisão foi unânime.

**Processo 1003361-07.2020.8.26.0002**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-dez-24/companhia-aerea-indenizara-passageira-perdeu-natal-familia/>