

# Empresa deve indenizar cliente que pagou por passagem não emitida

09/02/2023

O consumidor que usa seu tempo e esforço para resolver problemas de prestação de serviço assume um prejuízo patrimonial que deveria ser responsabilidade do fornecedor, ou seja, um risco inerente à sua própria atividade econômica. O tempo do consumidor é vida, é o que realmente importa, enquanto o tempo do fornecedor é o capital.

Reprodução



Consumidor que pagou por passagem que não foi emitida será indenizado  
Reprodução

Com base nesse entendimento, o juiz Eduardo Garcia Albuquerque, da Comarca de São José do Rio Preto, condenou a empresa 1,2,3 Milhas a indenizar uma consumidora que pagou por passagens de avião que não foram emitidas por danos morais e materiais.

Segundo a consumidora, ela comprou as passagens aéreas e não localizou sua reserva ao chegar ao aeroporto. Após contato na tentativa de solucionar o problema, a consumidora constatou que os bilhetes pelos quais havia pago não foram emitidos.

Ela afirma que teve de adquirir novas passagens junto à companhia aérea pois já tinha compromissos programados no local de destino. Na contestação, a empresa alega que recebeu o pedido da autora e solicitou a emissão dos bilhetes. Afirma ainda que a autora teria sido informada da possibilidade de cancelamento ou impossibilidade de emissão de bilhetes em razão de tratar-se de ato de responsabilidade da companhia aérea.

Na decisão, o julgador afirmou que a 1,2,3 Milhas tinha responsabilidade passiva no caso. "A autora efetuou o regular pagamento do valor exigido pela requerida e que esta, em contrapartida, deixou de emitir os bilhetes adquiridos. A ré, portanto, não cumpriu com sua parte na avença estabelecida e não informou corretamente e com a devida antecedência à autora do contratempo enfrentado", registrou o magistrado.

O magistrado condenou a empresa a indenizar o consumidor em R\$ 1.549,69 a título de danos materiais e R\$ 1.302,00 por danos morais.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1049442-67.2022.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-fev-09/empresa-indenizar-cliente-pagou-passagem-nao-emitida/>