

# Companhia aérea deve indenizar passageiro que não fez check-in por falha operacional

14/12/2024

Uma companhia aérea terá de indenizar um passageiro que não conseguiu fazer o check-in pelo aplicativo do celular e foi cobrado pela remarcação do voo. O juízo do 4º Juizado Especial Cível de Brasília concluiu que houve falha na prestação do serviço.

O autor da ação contou que, ao tentar fazer check-in no aplicativo da ré, foi cobrado pela marcação de um assento que não queria. Apesar de diversas tentativas, não conseguiu completar a operação. No aeroporto, foi informado pelos empregados da empresa de que deveria pagar R\$ 500 para remarcação do voo. O homem pagou o valor, mas garantiu que houve falha no serviço da ré e pediu para ser indenizado.

Em sua defesa, a companhia afirmou que o passageiro não comprovou que chegou a tempo para o check-in no horário marcado, o que acabou levando ao *no-show*. E disse ainda que a remarcação do voo ocorreu de acordo com as regras contratuais, e que agiu de forma legítima.

Ao analisar o caso, a juíza concluiu que houve falha na prestação do serviço da companhia aérea, “consistente na impossibilidade de permitir ao autor realizar o check-in no aplicativo da ré em face da cobrança adicional por assento”.

“No caso, a falha operacional obrigou o autor a incorrer em despesas adicionais e gerou inegável transtorno”, disse ela, pontuando que o passageiro deve ser ressarcido pelo valor cobrado para remarcação do voo. Quanto ao dano moral, a juíza observou que “os fatos relatados ultrapassam o mero dissabor, configurando ofensa à dignidade do consumidor”.

Dessa forma, além de ressarcir o valor de R\$ 500, a companhia aérea também foi condenada a indenizar em R\$ 1,5 mil, a título de danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

**Processo 0783446-97.2024.8.07.0016**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-dez-14/companhia-aerea-deve-indenizar-passageiro-que-nao-fez-check-in-por-falha-operacional/>

