

Falha logística de passageiro não é de responsabilidade de companhia aérea

Um problema causado pela escolha logística do passageiro não gera dever de indenização por parte da companhia aérea em caso de atraso de voo.

Com esse entendimento, o juiz Marcos Garcez de Menezes Júnior, da 18ª Vara Cível do Recife, negou o pedido de indenização por dano moral feito por uma mulher que perdeu a consulta veterinária que havia agendado para o seu animal de estimação, em razão de atraso de decolagem.

Segundo os autos, a autora e seu marido, acompanhados do animal, compraram passagens aéreas do Recife para Lisboa com partida prevista para 23 de julho de 2022, às 22h20. Também adquiriram bilhetes de Lisboa para Porto, também em Portugal, com partida prevista para o dia seguinte. Além disso, o casal agendou uma consulta veterinária no destino final, para avaliar a entrada do animal.

A passageira relata que o embarque para o primeiro voo começou 40 minutos depois do horário previsto para a partida. Consequentemente, a família perdeu o segundo trecho. Eles receberam novas passagens para o segundo voo, com partida prevista para o mesmo dia, às 21h30.

Em seguida, foram abordados por um agente da autoridade sanitária, que exigiu a documentação do pet. Eles precisaram, então, consultar um veterinário ainda na capital portuguesa.

A autora ainda menciona um atraso no segundo voo, que teria chegado ao destino à meia-noite. A companhia aérea reconheceu o atraso do primeiro voo, mas disse que o segundo trecho seria operado normalmente no dia seguinte. Argumentou, assim, que não havia comprovação de prejuízo.

Culpa exclusiva

Ao analisar o caso, o magistrado observou que a empresa agiu de acordo com as regras da [Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil \(Anac\)](#), que dispõe sobre os direitos aplicáveis aos passageiros que sofrerem atraso, cancelamento, interrupção ou preterição no momento do embarque.

Júnior mencionou que o “fornecedor (*empresa aérea*) agiu de forma a minimizar os transtornos e aborrecimentos autoral, com atraso inferior a duas horas no primeiro trecho indevido fornecimento de Alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual”.

“Com relação ao segundo trecho, o voo partiu no dia seguinte para o destino final, como contratado, com horas de diferença e a requerente não viabilizou um médico veterinário ao animal, embaraçando sua entrada em território estrangeiro, e por sua culpa exclusiva experimentou o aborrecimento, de forma que não se mostra caracterizada a violação ao direito da personalidade, passível de indenização.”

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 0021764-68.2024.8.17.2001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-04/falha-logistica-de-passageiro-nao-e-de-responsabilidade-de-companhia-aerea-3/>

