

Caso fortuito gera restituição integral de passagens, diz juíza

O cancelamento de uma viagem por recomendação médica configura caso fortuito e não prejudica a operadora do voo se for comunicado com antecedência.

Com esse entendimento, a juíza Marian Najjar Abdo, da 4ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, na capital paulista, determinou o reembolso de R\$ 47 mil a uma família que precisou cancelar viagem a Paris.

A decisão atendeu parcialmente à ação movida contra a agência de viagens que vendeu as passagens e as duas companhias aéreas que operaram os voos. Os autores também pediram indenização por danos morais, que foi rejeitada.

Segundo o processo, a família comprou, em dezembro de 2023, seis passagens de ida e volta para a capital francesa. A viagem foi marcada para agosto de 2024, com saída de São Paulo. Contudo, a matriarca foi diagnosticada com câncer no fígado em julho. Por indicação médica, cancelou a viagem para tratar a doença.

Os autores, então, pediram o cancelamento da viagem e o reembolso do valor 40 dias antes do primeiro voo. As rés negaram a devolução do valor integral. Ofereceram a restituição de 10% da quantia, argumentando que o restante seria usado para abater a multa pelo cancelamento.

A agência de viagens alegou ilegitimidade passiva, pois as políticas de reembolso seriam definidas pelas companhias aéreas. Já a empresa que operava o voo de ida argumentou que o tipo de passagem escolhido pela família não dava direito a cancelamento, que só poderia ser feito até 24 horas depois da compra. Por fim, a segunda companhia aérea alegou ausência de nexo de causalidade por conduta exclusiva da primeira empresa.

Tempo de sobra

Para a julgadora, como a família comunicou a impossibilidade de viajar com mais de 30 dias de antecedência, as empresas teriam tempo suficiente para comercializar de novo as passagens e evitar prejuízo material.

“Ainda que a solicitação tenha partido dos consumidores, é certo que se tratou de caso fortuito, o qual autoriza a restituição integral dos valores, sem incidência de multa, e tendo em vista que o passageiro foi impedido de viajar por fato alheio à sua vontade, com recomendação médica para início de tratamento”, escreveu.

A advogada, diretora jurídica do Instituto de Defesa do Consumidor e do Contribuinte (IDC) e integrante da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-SP, **Renata Abalém**, representou a família na causa.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1069318-13.2024.8.26.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-10/caso-fortuito-gera-restituicao-integral-de-passagens-diz-juiza/>

