

Cancelamento de voo sem aviso prévio gera o dever de indenizar

24/04/2025

O [Código de Defesa do Consumidor](#) estabelece que as empresas devem assumir a responsabilidade pela prestação de serviço inadequada, ainda que por motivos técnicos ou de segurança, como é comum no ramo do transporte aéreo.

Com esse entendimento, o juiz Luciano Fernandes da Silva, do Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública de Itapema (SC), condenou uma companhia aérea e uma agência de viagens a pagar R\$ 10 mil cada em indenizações por danos morais a um passageiro.

O cliente adquiriu passagens para Portugal na agência de turismo. Quando chegou ao aeroporto no dia da viagem, deparou-se com o portão de embarque fechado. Ao procurar ajuda no balcão da empresa aérea, ele foi informado de que o embarque havia sido finalizado. O passageiro e sua mulher, então, tiveram de comprar outras passagens, de outra companhia. Além disso, eles só conseguiram viajar oito dias depois, o que lhes causou problemas adicionais e mais gastos com deslocamento e hospedagem.

Por causa disso, o consumidor recorreu à Justiça em busca de indenização. Ele pediu R\$ 10 mil por danos morais e R\$ 10.125,97 (o valor gasto com as passagens iniciais) por danos materiais.

Em sua defesa, a companhia alegou que o voo foi cancelado por causa do mau tempo, ou seja, um motivo de força maior. A ré alegou também que avisou a agência de viagens e que, portanto, a responsabilidade não era sua.

Para o juiz, porém, houve má prestação de serviço, independentemente do motivo do cancelamento. Dessa forma, ele condenou tanto a empresa aérea quanto a agência ao pagamento das indenizações.

“É evidente o ato ilícito decorrente da má prestação do serviço contratado. Logo, independentemente da discussão de culpa pelo cancelamento do voo, que não é relevante no âmbito consumerista (teoria da responsabilidade objetiva) — excetuadas as hipóteses legais, que não se amoldam ao presente caso (artigo 14, § 3º e 4º, CDC) — respondem as requeridas objetivamente pelos danos sofridos pela parte autora. (...) E, em sendo comprovada a existência do dano moral, que exsurge da própria situação à qual submetida a parte autora, impõe-se o reconhecimento da necessidade de sua reparação ou compensação (Arts. 927 e ss. do Código Civil), devendo o pedido inicial ser deferido”, fundamentou o julgador.

O consumidor foi defendido pelo escritório **Advocacia De Carvalho**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5002075-57.2024.8.24.0125

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-24/cancelamento-de-voo-sem-aviso-previo-gera-o-dever-de-indenizar/>

