

## Aérea deve indenizar casal por atrasos e venda de bilhete errado

O juiz Aldo Guilherme Saad Sabino de Freitas, do 2º Juizado Especial Cível de Goiânia, condenou uma companhia aérea a pagar indenização por danos morais no total de R\$ 30 mil para um casal que precisou ser acomodado duas vezes até conseguir um voo de volta ao Brasil, com dois dias de atraso.

Na sentença, o magistrado também determinou o ressarcimento das despesas com alimentação nesse período e classificou a situação como “constrangedora do ponto de vista de nosso sistema tutelar de consumo”.

Segundo o processo, os autores compraram passagens aéreas para voos internacionais operados pela companhia brasileira em parceria com uma companhia estrangeira, no chamado sistema de compartilhamento. Para voltar ao Brasil, eles partiriam de Bruxelas, na Bélgica, e fariam escala em Frankfurt, na Alemanha.

Mas, em Bruxelas, o casal descobriu que o voo para Frankfurt não existia. Depois de diversas tentativas, conseguiram acomodação para outro voo, de outra companhia estrangeira. Mas ele partiria de Paris e somente no dia seguinte.

Eles precisaram viajar de trem até Paris. Quando chegaram lá, descobriram que o novo voo também não existia.

Após novas negociações com a empresa brasileira, o casal foi acomodado em outro voo, de uma terceira companhia estrangeira, dois dias depois do original, novamente partindo de Bruxelas. Ou seja, precisaram fazer o trajeto de volta para a Bélgica e, com isso, passaram a noite na estação de trem.

A companhia estrangeira inicialmente prevista para transportá-los de Bruxelas para Frankfurt comprovou que tal voo, na verdade, aconteceu. A empresa brasileira emitiu os bilhetes com o horário errado.

“A circunstância em exame gera no campo psicológico clara sensação de impotência, humilhação e verdadeiro constrangimento à reputação da vítima do acidente de consumo”, disse o magistrado. Ele levou em conta “a angústia, o tempo perdido, a perda de conexão, o vai e vem nos aeroportos internacionais” e o atraso de dois dias.

O casal foi representado pela advogada **Julianna Augusta**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5413318-41.2025.8.09.0051**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-ago-04/aerea-deve-indenizar-casal-por-atrasos-e-venda-de-bilhete-errado/>

