

Consumidora que cancelou viagem por doença deve ser ressarcida

11/12/2025

A 2ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de Mato Grosso](#) confirmou o direito ao reembolso integral de uma viagem cancelada por motivo de doença, assegurando à consumidora a recuperação do valor pago depois da negativa das empresas do setor. A decisão, relatada pela juíza convocada Tatiane Colombo, também suspendeu a cobrança de honorários advocatícios diante da concessão da Justiça gratuita.

Conforme o processo, a autora precisou desistir da viagem depois de ser diagnosticada com dengue e apresentar atestado médico recomendando repouso. Mesmo assim, teve o pedido de reembolso negado e entrou com ação para recuperar o valor investido, além de pedir indenização por danos morais.

Ao analisar o processo, a relatora deu provimento parcial ao recurso e garantiu o reembolso integral do que foi gasto com o pacote de viagem.

Ela ressaltou, porém, que a simples negativa contratual não caracteriza, por si só, violação aos [direitos da personalidade](#). Como não houve comprovação de abalo emocional relevante, o pedido de indenização moral rejeitado.

“A mera negativa de reembolso, ou mesmo eventual demora em sua efetivação, não configura, por si só, violação indenizável. Trata-se de situação que não admite a presunção automática de abalo moral (*in re ipsa*), como pretende sustentar a apelante, sendo imprescindível a demonstração concreta de violação a direito da personalidade”, escreveu a relatora. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1008347-71.2024.8.11.0037

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-11/consumidora-que-cancelou-viagem-por-doenca-deve-ser-ressarcida-2/>



Para o TJ-MT, consumidora que cancelou viagem por causa de dengue tem o direito de ser ressarcida