

Juizados dos aeroportos do RJ resolvem 98% dos conflitos com aéreas

27/12/2025

Quem foi mal atendido ou teve problemas de atrasos e extravios com as **companhias aéreas** já pode resolver o problema dentro dos aeroportos do Rio de Janeiro, em um dos postos de atendimento dos Juizados Especiais Cíveis do **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**. O atendimento é gratuito e as salas ficam nos aeroportos Santos Dumont e Tom Jobim (Galeão). De acordo com a corte fluminense, a média de resolução dos conflitos é de 98%.

O passageiro pode ajuizar uma ação na mesma hora e, depois de uma audiência de conciliação, caso as partes decidam, será emitido um documento com o teor do que foi acertado entre o consumidor ou empresa aérea ou o órgão responsável. E, se o problema ocorrer fora do horário de atendimento dos postos, ainda é possível registrar a queixa junto ao Plantão Judiciário do TJ-RJ.

Se as partes estiverem dispostas a fazer um acordo, a homologação é feita já no juizado do aeroporto. Caso essa tentativa não dê certo, a ação é, posteriormente, distribuída a um JEC para seguir com o processo.

Eficiência em números

O índice de acordos tem se mantido alto nos últimos anos nos JECs dos aeroportos. Inaugurado em 2007 para solucionar de forma rápida os problemas entre passageiros e as empresas aéreas, nos últimos três anos a média de resolução dos conflitos nesses juizados tem se mantido em 98%, índice considerado alto para satisfação de quem procura o serviço. Nos dois aeroportos, foram 13.853 atendimentos até outubro de 2025.

Entre as queixas mais comuns estão cancelamento e atraso de voos, extravio de bagagem, problemas na documentação, multa pela remarcação de viagens, entre outras. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-RJ.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-27/juizados-dos-aeroportos-do-rj-resolvem-98-dos-conflitos-com-aereas/>

