

Companhia aérea deve indenizar casal por atraso de quase 20 horas

Uma **companhia aérea** terá de indenizar um casal de passageiros pelo atraso de quase 20 horas na chegada ao local de destino. O juízo do 2º Juizado Especial Cível de Águas Claras (DF) concluiu que o atraso, aliado ao desencontro de informações prestadas pela empresa, justifica indenização por danos morais.

O voo de Recife para Salvador sofreu atraso de três horas, o que fez com que os autores da ação perdessem seu voo para Brasília. O casal foi orientado por empregados da companhia a ir para o portão de embarque. Ao chegarem ao local, no entanto, os dois foram informados de que o embarque havia terminado.

Os autores contaram que, em razão disso, foram realocados em outro voo e só chegaram ao destino às 16h15 do dia seguinte. De acordo com os passageiros, a situação foi extremamente desgastante, principalmente por estarem acompanhados de uma criança de cinco anos.

Em sua defesa, a empresa alegou que o atraso do voo ocorreu em razão de impedimentos operacionais, o que comprometia a viagem e a segurança. Ela sustentou também que os passageiros receberam assistência e foram realocados em outro voo. A companhia defendeu que se tratava de hipótese de excludente de ilicitude por caso fortuito e força maior.

Ao julgar, porém, a juíza responsável pelo caso observou que ficou configurada a falha na prestação de serviço. Ela lembrou que o argumento da ré não afasta o dever de indenizar, pois tratou-se de fortuito interno de prévio conhecimento da empresa.

Na sentença, a juíza pontuou que o atraso no primeiro trecho da viagem fez com que os autores perdessem a conexão e chegassem ao local de destino quase 20 horas depois do previsto. De acordo com a julgadora, esses fatos, “aliados à assistência material precária fornecida pela requerida e informações desencontradas prestadas por seus funcionários, sobretudo por estarem acompanhados de criança de cinco anos, constituem fatos capazes de ofender seus atributos de personalidade, ultrapassando o mero aborrecimento”.

Dessa forma, a companhia foi condenada a pagar a quantia de R\$ 6 mil a título de danos morais, sendo R\$ 3 mil para cada autor. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Processo 0717984-84.2024.8.07.0020

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-07/companhia-aerea-deve-indenizar-casal-por-atraso-de-quase-20-horas-2/>

