

## Atraso por mudança de voo gera dever de indenizar, diz TJ-PB

A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) determina que, em casos de cancelamento ou interrupção do serviço, as companhias aéreas devem providenciar reacomodação, reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, conforme a escolha do passageiro. Além disso, o artigo 27 da norma impõe a prestação de assistência material, que varia de acordo com o tempo de atraso.

Com esse entendimento, a 2ª Turma Recursal do [Tribunal de Justiça da Paraíba](#) deu provimento ao recurso interposto por uma passageira para condenar a TAM Linhas Aéreas — hoje Latam — ao pagamento de R\$ 207,85, por danos materiais, e R\$ 5 mil, por danos morais.

De acordo com os autos, a companhia foi responsável por alterar, de forma unilateral, um voo originalmente destinado a Caxias do Sul (RS), o que resultou no desembarque da passageira em Porto Alegre, onde ela ficou sem qualquer assistência ou opções adequadas de acomodação.

No recurso, a passageira alegou que a conduta da empresa violou a Resolução nº 400/2016 da Anac, que dispõe sobre os direitos dos passageiros em situações de atraso ou cancelamento de voos. Já a companhia sustentou que não houve falha na prestação do serviço, já que foram oferecidas alternativas à passageira.

Ao analisar o caso, o juiz Hermance Gomes Pereira entendeu que a TAM não ofereceu as opções devidas nem assistência material à passageira, que sofreu um atraso superior a 18 horas para chegar ao destino final.

“Essa conduta configura falha na prestação do serviço, em afronta ao Código de Defesa do Consumidor (artigo 14), que impõe ao fornecedor a responsabilidade objetiva por defeitos na execução dos serviços prestados”, anotou o relator em seu voto.

### Uma noite no aeroporto

Em outra decisão, desta vez envolvendo a Azul Linhas Aéreas, o TJ-PB negou o pedido de indenização por danos morais em decorrência do cancelamento de um voo. A ação foi movida por um menor de idade, que alegou falhas na prestação de serviços da companhia que resultaram em um atraso superior a 20 horas.

Na apelação, o passageiro relatou que foi notificado da mudança do voo momentos antes do embarque, o que o obrigou a passar a noite no aeroporto em condições inadequadas e sem assistência. A defesa da companhia, por sua vez, argumentou que a mudança era necessária por questões operacionais e que os passageiros foram informados com a devida antecedência.

Relator do caso na 2ª Câmara Cível do tribunal, o desembargador José Guedes Cavalcanti Neto entendeu que os documentos apresentados pela companhia aérea comprovam que o passageiro foi informado da alteração do voo com antecedência razoável.

Para o magistrado, embora o caso tenha gerado desconforto, não é possível apontar falha na prestação de serviços, pois a reacomodação foi feita sem custos adicionais e a justificativa apresentada – readequação da malha aérea – configura fortuito interno, o que não afasta a responsabilidade objetiva, mas não comprova que houve abuso.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o desembargador explicou que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o mero atraso ou cancelamento de voo não gera, automaticamente, direito à reparação.

### Mudança de voo, escalas e atraso





Em mais um processo envolvendo a Latam, a 6ª Câmara Civil do **Tribunal de Justiça de Santa Catarina** manteve decisão que negou pedido de indenização por danos morais ajuizado por passageira contra empresa aérea, decorrente de atraso de 11 horas em voo com origem em Curitiba e desembarque em Los Angeles, nos Estados Unidos.

Na ação, a passageira relatou que o voo original foi cancelado. Em seguida, ela foi realocada em outra aeronave, que fez escalas adicionais no Chile e no Peru, com necessidade inclusive de pernoite — tudo, segundo ela, sem suporte material adequado por parte da companhia aérea.

Ao avaliar o pedido, o colegiado entendeu que, embora o atraso tenha ocorrido, a passageira não apresentou provas concretas de prejuízo relevante, como perda de compromisso inadiável ou despesas com alimentação e hospedagem.

Já as alegações de falta de assistência material foram consideradas genéricas. Para o TJ-SC, atrasos em voos não configuram automaticamente dano moral, pois é necessário comprovar circunstâncias excepcionais para justificar indenização. *Com informações da Aeroin e das assessorias de imprensa do TJ-PB e do TJ-SC.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-20/atraso-por-mudanca-de-voo-gera-dever-de-indenizar-diz-tj-pb/>