

Falha em serviço de companhia aérea gera dever de indenizar

A falha na prestação de serviço gera dever de indenizar. Com esse entendimento, a juíza Bianca Martuche Liberano Calvet, da 1ª Unidade Jurisdicional Cível de Belo Horizonte, condenou uma companhia aérea a pagar R\$ 21.840,09 em indenização a um cliente.

O autor teve o primeiro voo de sua viagem cancelado e foi realocado para outro, que saiu de um aeroporto diferente na madrugada seguinte. Ele arcou por conta própria com os custos de deslocamento. Ao chegar ao destino, ele descobriu que teve suas malas extraviadas. Elas só foram devolvidas quatro dias depois.

Na viagem de volta, enfrentou novos problemas. Compareceu ao aeroporto com três horas de antecedência, mas, ao embarcar, foi informado que seu nome não constava na lista de passageiros e teve que comprar as passagens novamente.

O homem recorreu, então, à Justiça e pediu ressarcimento pelos danos materiais e morais causados a ele. Na defesa, a companhia aérea alegou que houve um apagão sistêmico no dia da primeira viagem e que cumpriu com suas obrigações de realocá-lo.

Quanto às malas, justificou que devolveu dentro do prazo estipulado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). E, na volta, pontuou que a responsabilidade pelo erro era da agência de viagens onde o autor tinha comprado os bilhetes.

A juíza entendeu que houve falha na prestação do serviço e aceitou todos os pedidos do passageiro. Ela se baseou nos artigos 4 e 5 do Código de Defesa do Consumidor e em convenções internacionais em sua fundamentação.

“Ainda que as malas tenham sido devolvidas dentro do prazo assinalado pelo artigo 32, § 2º, inciso I, da Resolução 400 da ANAC, o extravio da bagagem despachada, em si, já pode ser considerado como falha na prestação dos serviços, vez que a companhia aérea possui a obrigação de restituí-la no mesmo local e horário de chegada ao destino do passageiro”, escreveu a magistrada.

“De mais a mais, importante salientar que, como se não bastasse a falta de assistência material e o extravio das bagagens na viagem de ida, conforme preconiza a teoria da responsabilidade objetiva e a responsabilidade solidária dos fornecedores, resta configurada, novamente, a falha na prestação dos serviços da ré quando o nome do autor não constava na lista de passageiros”, completou.

Atuou no caso o advogado **Luan Felipe Barbosa**.

Clique [aqui](#) para ler a sentença
Processo 5266185-02.2024.8.13.0024

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-26/falha-em-servico-de-companhia-aerea-gera-dever-de-indenizar/>

