

Empresas aéreas são condenadas por não prestar assistência adequada a idosa

A falta de assistência prioritária para idosos configura dano moral e gera dever de indenizar. Com esse entendimento, o juiz Roberto Bueno Olinto Neto, do 11º Juizado Especial Cível de Goiânia, determinou que duas companhias aéreas, uma do Brasil e outra do Panamá, paguem solidariamente indenizações a uma idosa e à sua filha.

As consumidoras voltavam do Panamá para Goiânia. O primeiro voo, da Cidade do Panamá até Belo Horizonte, atrasou dez horas. A companhia panamenha não prestou atendimento adequado à cliente idosa e ainda extraviou as bagagens das duas passageiras, que continham remédios essenciais para a mãe. Para piorar, o voo de Belo Horizonte para Goiânia, operado pela empresa brasileira, atrasou mais seis horas.

Por isso, elas ajuizaram uma ação contra as duas companhias, pedindo reparação por danos morais e materiais. O juiz entendeu que, quando o voo é internacional, o caso deve ser julgado à luz de convenções como as de Varsóvia e **Montreal**. Entretanto, isso se restringe ao dano moral. O dano material deve ser julgado conforme o Código de Defesa do Consumidor, de acordo com o julgador.

As bagagens foram devolvidas dentro do prazo de 21 dias estipulado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). Portanto, não houve dano moral quanto ao extravio. Porém, ficou evidente que a idosa não foi tratada adequadamente.

“Fatos como a espera por mais de dez horas, sem assistência no aeroporto do Panamá, atraso de seis horas no voo de Belo Horizonte a Goiânia e o extravio de três malas, sendo duas localizadas somente no dia seguinte, são suficientes para evidenciar o dano moral sofrido pelas autoras, especialmente diante da condição de vulnerabilidade”, escreveu Olinto Neto.

O juiz constatou a falha na prestação do serviço e fixou indenizações de R\$ 10 mil para mãe e filha, somando R\$ 20 mil, por danos morais.

“A idosa necessitava de uma cadeira de rodas à sua disposição e auxílio prioritário, mas isso não foi fornecido pelas empresas. Além disso, houve atrasos reiterados de voos, extravio temporário de bagagens, incluindo malas contendo medicamentos essenciais, além da completa ausência de suporte logístico e material”, diz a advogada **Julianna Augusta**, que defendeu as consumidoras.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5099792-80.2025.8.09.0051

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-27/empresas-aereas-sao-condenadas-por-nao-prestar-assistencia-adequada-a-idosa/>

