

Empresa aérea é condenada a indenizar mãe adotiva por constrangimento

20/05/2025

O juiz Francisco Soares de Souza, da 11ª Vara do Juizado Especial Cível de Manaus, determinou que uma empresa aérea pague R\$ 5 mil em indenização por danos morais a uma mulher que foi impedida de embarcar com sua filha adotiva.

A passageira faria uma viagem de Manaus a Bogotá, na Colômbia, com sua filha. No embarque, a atendente da companhia aérea tentou impedir que elas viajassem porque, nos documentos da criança, não constava o nome do pai. A mulher explicou que a menina foi registrada sem o nome do genitor e, ainda assim, foi tratada de forma grosseira.

Depois, a mãe explicou que sua filha era adotada. A profissional da companhia piorou o tratamento e exigiu os documentos da adoção, fazendo com que a mulher voltasse para casa para buscá-los. A passageira conseguiu chegar a tempo e apresentar os documentos.

Ainda assim, a atendente duvidou da veracidade dos comprovantes e os levou até a Polícia Federal do aeroporto. Só depois o embarque foi autorizado.

Diante do constrangimento, a cliente requisitou indenização por danos morais. A empresa se defendeu dizendo que a subordinada agiu conforme a legislação e as normas internas da companhia.

O juiz, entretanto, não acatou os argumentos da empresa. Ele disse que não há legislação orientando a proibição de embarque de crianças com seus responsáveis em voos internacionais, e acrescentou que não é necessária autorização judicial para viajar com menores, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, se o responsável estiver presente.

Sobre os supostos procedimentos internos adotados pela empregada, o julgador salientou que não foram demonstrados nos autos, e cabia à empresa essa responsabilidade. Assim, o juiz reconheceu a falha na prestação de serviço e condenou a companhia aérea.

“Entendo que houve excessos da requerida ao exigir da autora documentos completamente despiciendos para o embarque, forçando-a desnecessariamente a passar por momentos de angústia e aflição. Diante deste contexto, configurada está a falha na prestação dos serviços da requerida e caracterizada a sua conduta ilícita bem como a falha no serviço de que cuida o artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#), em virtude do que sérios transtornos causou à autora, a perda do tempo útil e o desprezo com o qual foi tratada, pelo que entendo de toda pertinência o pleito de reparação moral”, assinalou.

O advogado **João Lira** atuou em defesa da consumidora.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0089516-79.2025.8.04.1000

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mai-20/empresa-aerea-e-condenada-a-indenizar-mae-adotiva-por-constrangimento-2/>

