

Voo atrasado por manutenção não programada é responsabilidade da companhia

05/03/2025

As companhias aéreas são responsáveis pelos atrasos de seus voos, mesmo que em decorrência de manutenções não programadas de aeronaves.

Com esse entendimento, a 6ª Vara Cível da Comarca de Santos (SP) condenou uma companhia aérea a pagar indenização por danos morais de R\$ 8 mil a uma consumidora que precisou pernoitar em um aeroporto internacional. A decisão atendeu parcialmente ao pedido feito pela cliente, que queria indenização de R\$ 20 mil.

A autora da ação comprou passagem para um voo que sairia de Madrid às 23h55, com destino a São Paulo. Ao chegar ao portão de embarque, soube que a viagem havia sido adiada para as 7h30 do dia seguinte.

Ela procurou representantes da companhia para pedir acomodação ou assistência material para o pernoite, mas a empresa só forneceu auxílio para os passageiros da classe executiva.

Em sua defesa, a companhia aérea argumentou não ser responsável pelo atraso porque a aeronave precisou passar por uma manutenção excepcional. Ela disse que adotou todas as medidas necessárias para evitar danos e que a viagem da cliente foi remarcada para o primeiro voo disponível.

Seguindo a tese firmada pelo [Supremo Tribunal Federal](#) no julgamento do [Tema 1.240](#), o juiz Fabio Francisco Taborda analisou o caso pela perspectiva do [Código de Defesa do Consumidor \(Lei 8.078/1990\)](#).

O julgador disse que a empresa não pode se isentar da responsabilidade porque um atraso provocado por problemas no avião “constitui fato previsível e intrínseco aos próprios riscos da atividade de transporte aéreo”. Ele observou também que a viagem não foi remarcada para “o primeiro voo disponível” — a consumidora embarcou no mesmo voo, mas com atraso.

“Óbvio que percalços podem acontecer em viagens; contudo, evidente, na situação concreta, que os aborrecimentos inculcados à esfera psíquica da passageira sobejaram os usuais à vida cotidiana. Da memória da autora tão cedo não se dissipará a péssima experiência vivida com a ré. Logo, comprovada, à exaustão, a má prestação do serviço de transporte pela ré, deve a companhia responder objetivamente, nos termos do artigo 14, caput, do CDC.”

O dispositivo determina que os fornecedores de serviços devem responder “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”.

Como a autora da ação chegou a São Paulo no dia previsto e não apresentou indícios de ter perdido algum compromisso importante, o juiz estabeleceu o valor da indenização abaixo do solicitado na inicial.

O advogado **Miguel Carvalho Batista**, do escritório Carvalho Batista Advocacia Especializada, atuou na causa.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1028260-96.2024.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-05/voo-atrasado-por-manutencao-nao-programada-e-responsabilidade-da-companhia-2/>

