

Companhia aérea indenizará passageira em R\$ 15 mil por voo que atrasou 13 horas

19/03/2025

Companhias aéreas devem responder pelos transtornos resultantes da má prestação de serviço, independentemente de culpa.

Com esse entendimento, a juíza relatora Mary Angélica Santos Coelho, da 4ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça da Bahia, negou provimento à apelação de uma empresa aérea contra uma passageira.

Uma mulher comprou passagens para Calama, no Chile, saindo de Salvador. O trajeto tinha conexões em Guarulhos (SP) e em Santiago. O primeiro voo de conexão atrasou e ela perdeu o avião de Santiago para Calama. Ela só conseguiu embarcar para o destino final 13 horas depois.

A companhia também extraviou e danificou sua bagagem, que foi devolvida no término da viagem, quando ela voltou a Salvador. A passageira procurou a Justiça e cobrou reparação. Ela ganhou em primeira instância. O juiz determinou o pagamento de R\$ 10 mil por danos morais e R\$ 5.608,56 por danos materiais.

A empresa aérea apelou, mas a magistrada do TJ-BA não concordou com a contestação. Para ela, a companhia aérea deve arcar com todos os prejuízos, nos termos do artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#).

“Cabe salientar que o atraso de voo experimentado pela acionante decorreu de fortuito de natureza interna da acionada, e assim sendo, não tem o condão de afastar a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço. Veja-se, nesse sentido, que a readequação da malha aérea por estratégia comercial da acionada é fator adstrito à sua administração, qual poderia ter sido informado à acionante com antecedência, o que não ocorreu *in casu*, ensejando nos prejuízos narrados”, escreveu a magistrada.

“Cumpre registrar que a reacomodação de voo e o voucher em valor irrisório não suprimam a necessidade de assistência material da autora, que teve que pernoitar no aeroporto de Santiago para seguir viagem no voo substituto, gastando com hospedagem e alimentação. Na mesma linha, o extravio da bagagem é resultado de erro de logística exclusivo da acionada, devendo responder pelas despesas de vestuário, higiene pessoal e farmácia pela morosidade na entrega do bem.”

O advogado **Joselito Limeira Junior** atuou em defesa da passageira.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0002062-93.2024.8.05.0248

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-19/companhia-aerea-deve-arcar-com-prejuizo-de-voo-que-atrasou-13-horas/>

