

Empresa deve indenizar passageira que teve o voo cancelado três vezes

22/03/2025

Uma empresa aérea foi condenada a indenizar uma passageira que teve o voo internacional cancelado três vezes. A decisão é do juiz Edmar Ramiro Correia, do 3º Juizado Especial Cível de Brasília. O julgador observou que a situação da passageira foi agravada pela falta de assistência da empresa.

Narra a autora que comprou passagem para o trecho entre Lisboa, em Portugal, e Brasília, com conexão em São Paulo. Conta que a viagem estava marcada para o dia 18 de outubro de 2023, mas só conseguiu embarcar no dia 21 de outubro.

Isso porque, segundo a autora, os voos dos dias 18, 19 e 20 foram cancelados. A passageira informa que, tanto no segundo quanto no terceiro cancelamentos, a empresa não prestou assistência, motivo pelo qual precisou arcar com a hospedagem. Ela pediu, então, para ser ressarcida pelos valores pagos com hotel e indenizada pelos danos morais sofridos.

Em sua defesa, a empresa afirmou que providenciou a realocação da autora em outro voo e que forneceu assistência com alimentação e hospedagem.

Fugiu do razoável

Ao julgar, o juiz explicou que o cancelamento de voo, por si, não obriga a empresa aérea a indenizar o passageiro por eventuais danos sofridos. No caso, segundo ele, a autora só conseguiu embarcar após três cancelamentos de voos e recebeu assistência com hospedagem só depois do primeiro cancelamento.

“A situação enfrentada pela autora, com os três cancelamentos de voo, foge muito ao razoável, o que foi agravado pela falta de assistência da empresa requerida, o que caracteriza falha na prestação de serviço”, afirmou o juiz.

No caso, o julgador observou que a passageira deve ser ressarcida pelo valor pago durante os dois dias que não teve assistência e indenizada a título de danos morais.

“Os aborrecimentos que a autora sofreu vão muito além daqueles próprios do cotidiano, estando presentes, assim, os requisitos para a condenação da empresa requerida ao pagamento de indenização por dano moral”, disse.

Dessa forma, a empresa foi condenada a restituir R\$ 2.444 e a pagar o valor de R\$ 5 mil a título de indenização por danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0804520-13.2024.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-22/empresa-deve-indenizar-passageira-que-teve-o-voo-cancelado-tres-vezes-2/>

