

# Empresa aérea terá de pagar R\$ 17,5 mil a passageiros por overbooking

17/04/2026

A relação entre a companhia aérea e o passageiro é regida pelo [Código de Defesa do Consumidor](#). A responsabilidade da empresa é objetiva — independe de culpa —, nos termos do art. 14 do CDC. Por isso, ela deve responder pelos danos relativos à falha na prestação do serviço.

Com esse entendimento, o juiz Danilo Farias Batista Cordeiro, do 7º Juizado Especial Cível de Goiânia, condenou uma empresa aérea a indenizar um casal em R\$ 17,5 mil pela prática de *overbooking* e pela espera de 17 horas por um novo embarque.

Segundo os autos, os passageiros tinham um voo marcado de Goiânia para o Rio de Janeiro, porém não conseguiram embarcar por causa de um excesso de reservas (*overbooking*). O passageiro também teve sua bagagem extraviada, que seguiu em outro voo, e precisou comprar roupas e itens de primeira necessidade para esperar o embarque seguinte.

Os autores pleitearam uma indenização de R\$ 30 mil por danos morais e R\$ 1.578,98 para reparar o valor gasto com os itens. A companhia aérea alegou que outra empresa forneceu o serviço e que os danos morais e materiais são inexistentes. E pediu, caso fosse condenada a indenizar, a diminuição do valor dos danos morais.

De acordo com o entendimento do juiz do caso, a empresa é a responsável pelo voo — segundo os bilhetes de embarque e comprovantes de pagamento — e a prática de *overbooking* é considerada falha na prestação do serviço.

“O *overbooking* é considerado fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade empresarial da companhia aérea, que visa à maximização dos lucros. Como tal, não configura causa excludente de responsabilidade, conforme jurisprudência consolidada do STJ e do TJ-GO”, ponderou o magistrado.

## Sentimento de impotência

Para o juiz, a situação vivida pelos passageiros ultrapassa o mero dissabor cotidiano e caracteriza danos morais.

“A negativa de embarque por *overbooking*, a espera por mais de 17 horas no aeroporto, a alteração de um voo direto para um com conexão, o extravio temporário da bagagem e a frustração da programação de viagem e de um compromisso profissional são fatos que geram angústia, estresse e sentimento de impotência, configurando dano moral *in re ipsa*, que prescinde de prova do sofrimento.”

Quanto aos danos materiais, segundo o magistrado os autores comprovaram as despesas: R\$ 1 mil gastos com a remarcação da passagem; R\$ 179,98 com roupas; e R\$ 399,00 com hospedagem. “Tais prejuízos são consequência direta e imediata da falha na prestação do serviço e devem ser integralmente ressarcidos”, afirmou.

O juiz condenou a empresa a pagar R\$ 1.578,98 por danos materiais e R\$ 8 mil a cada autor pelos danos morais sofridos, considerando o caráter punitivo-pedagógico da medida e casos análogos que tramitaram anteriormente no tribunal.

O casal foi representado pela advogada **Julianna Augusta**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo nº 6044434-16.2025.8.09.0051**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-abr-17/empresa-aerea-tera-de-pagar-r175-mil-a-passageiros-por-overbooking/>

