

Overbooking em voo é falha na prestação de serviço, diz TJ-MT

08/02/2026

Transporte aéreo é relação de consumo e *overbooking* configura falha na prestação de serviço. Com esse fundamento, a 1ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Mato Grosso condenou uma empresa a indenizar uma mãe e dois filhos em R\$ 4 mil por danos morais.

A família não pôde embarcar no voo em que comprou passagens. A companhia aérea informou que houve *overbooking*, prática em que são vendidos mais bilhetes do que a quantidade de assentos disponíveis, o que impediu a família de seguir viagem conforme o planejado.

Diante do ocorrido, a mulher entrou com ação pedindo indenização por danos morais, sustentando que a conduta da empresa aérea ultrapassou o mero aborrecimento e causou prejuízos significativos à família.

Falha no serviço

Ao analisar o recurso, a 1ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Mato Grosso, sob relatoria do juiz convocado Márcio Aparecido Guedes, entendeu que o *overbooking* configurou falha na prestação do serviço.

Os magistrados destacaram que o transporte aéreo é uma relação de consumo e que cabe à companhia aérea garantir o cumprimento do contrato firmado com os passageiros, especialmente quando há crianças envolvidas.

Na decisão, foi reconhecido que a situação gerou abalo emocional suficiente para justificar indenização por danos morais. Com isso, a companhia aérea foi condenada ao pagamento de R\$ 2 mil para cada um dos dois filhos menores, totalizando R\$ 4 mil, valor considerado adequado para compensar os transtornos sofridos e, ao mesmo tempo, cumprir a função pedagógica da indenização. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1038183-14.2023.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-08/para-tj-mt-overbooking-em-voo-e-falha-na-prestacao-de-servico/>

