

Aérea deve indenizar por atraso e ressarcir despesas extras de casal de passageiros

Em casos de atraso superior a quatro horas, cancelamentos ou interrupção de voos e preterição de passageiros, a empresa aérea deve oferecer as opções de reacomodação em outro voo, reembolso integral ou execução do serviço por outro meio de transporte à escolha do passageiro. Nesses casos, a companhia também tem o dever de fornecer assistência material, o que inclui comunicação (internet, telefone etc.), alimentação (voucher, refeição, lanche etc.), hospedagem (se houver pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta.

Com esse entendimento, o 6º Juizado Especial Cível de Goiânia condenou uma companhia aérea a ressarcir em R\$ 1.050 um casal de consumidores e pagar indenização de R\$ 5 mil por danos morais a cada um deles por causa de um atraso de mais de um dia em um voo.

O casal comprou passagens de Goiânia para Lisboa, com saída prevista para as 10h40 de determinado dia e conexão internacional em São Paulo às 17h40.

Na véspera da viagem, a companhia alterou o horário do primeiro trecho para 14h40. Mais tarde, o voo sofreu novo atraso e decolou somente às 16h, o que inviabilizaria a conexão.

À Justiça os passageiros contaram que tiveram que permanecer em longa espera, arcar com despesas extras de alimentação e retornar ao aeroporto apenas no dia seguinte para nova tentativa de embarque.

Mesmo assim, enfrentaram problemas no check-in e receberam uma nova cobrança de mais de R\$ 800 pelo despacho da bagagem, que já havia sido pago anteriormente. A chegada ao destino final se deu só dois dias depois da data originalmente prevista para o voo original.

A própria empresa atribuiu o atraso à manutenção não programada da aeronave e alegou caso fortuito.

A sentença foi redigida pelo juiz leigo João Thiago Pereira e homologada pelo juiz Vanderlei Caires Pinheiro.

De acordo com a decisão, o atraso do voo por “problemas técnicos-operacionais” não pode ser considerado fortuito externo, mas sim um risco inerente à atividade comercial. Ou seja, isso não exclui a responsabilidade da companhia aérea.

Pereira e Pinheiro reconheceram que os autores sofreram transtornos, com atraso significativo, perda de conexão e insuficiência de assistência material durante a espera.

Segundo eles, essas circunstâncias “ultrapassam os contratemplos ordinários do transporte aéreo e repercutem na esfera extrapatrimonial das partes autoras”.

Atuou no caso a advogada **Julianna Augusta**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5959800-87.2025.8.09.0051

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-23/aerea-deve-indenizar-por-atraso-e-ressarcir-despesas-extras-de-casal-de-passageiros/>

