

Casal deve ser indenizado por cancelamento de voo da lua de mel

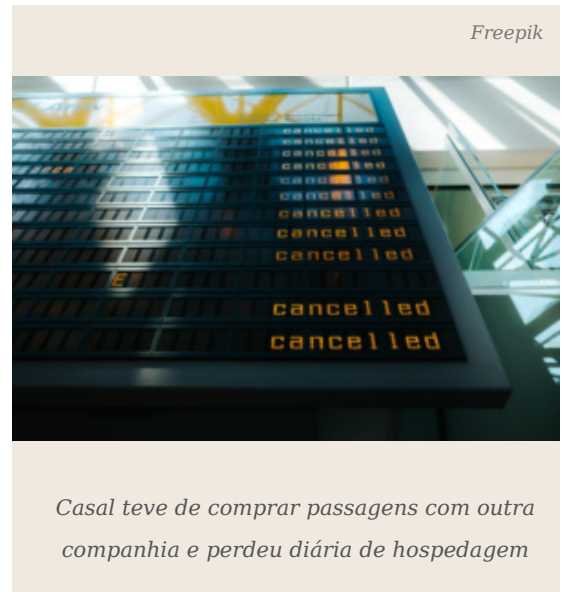
13/07/2026

Não é razoável exigir que consumidores alterem de forma significativa o roteiro planejado de uma viagem internacional devido a uma reorganização operacional da companhia aérea.

Com esse entendimento, o 4º Juizado Especial Cível de Anápolis (GO) condenou uma companhia aérea estrangeira a ressarcir e indenizar um casal pelo cancelamento de um voo internacional. O valor total fixado foi de R\$ 45,4 mil.

A indenização por danos morais foi estipulada em R\$ 5 mil para cada autor. Já os danos materiais foram de R\$ 35,4 mil, relativos à aquisição de novas passagens aéreas, perda da diária de hospedagem já adquirida e remarcação de outro voo doméstico.

O casal havia planejado uma lua de mel em Zanzibar, na Tanzânia. Com as passagens da companhia, partiria de Guarulhos (SP) e faria conexão em Doha, no Catar. O roteiro incluía hospedagem, voos internos e outros serviços turísticos previamente contratados.



Sem alternativa

Em um primeiro momento, a companhia aérea alterou o itinerário. O casal foi obrigado a antecipar o embarque e comprar uma diária adicional de hospedagem em Zanzibar para adequar a programação.

Mais tarde, todos os trechos da viagem foram cancelados, sem alternativa compatível com as datas planejadas.

Com isso, o casal precisou comprar novas passagens de outra companhia aérea e remarcar seu deslocamento de Goiânia, onde reside, para Guarulhos. Além disso, perdeu uma diária de hotel. Por isso, acionou a Justiça.

Em sua defesa, a empresa alegou que o cancelamento ocorreu por causa do fechamento do espaço aéreo, causado pelo conflito armado no Oriente Médio. Segundo a ré, esse é um evento de força maior, imprevisível e fora de seu controle, o que afasta sua responsabilidade.

A companhia aérea também alegou ter oferecido duas vezes aos autores uma reacomodação gratuita e efetuado o reembolso das passagens originais.

A sentença foi redigida pela juíza leiga Elisa Natalia Gomez Ribeiro e homologada pelo juiz Glauco Antônio de Araújo.

Eles ressaltaram que a transportadora aérea tem responsabilidade civil objetiva pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, mas que, em casos de atrasos de voo, os passageiros precisam comprovar a efetiva “lesão extrapatrimonial sofrida”.

Para Ribeiro e Araújo, ainda que um evento extraordinário justifique o cancelamento dos voos, isso não afasta a responsabilidade da empresa perante o consumidor. “Mesmo em situações excepcionais, permanece o dever da companhia aérea de prestar assistência adequada aos passageiros e adotar todas as medidas razoavelmente possíveis para minimizar os prejuízos decorrentes da inexecução do contrato.”

Alteração significativa

Os julgadores observaram que as opções de reacomodação oferecidas pela ré exigiriam alteração significativa das datas da viagem.

Como a remarcação do trecho de Goiânia a Guarulhos só foi necessária em razão das alterações nos voos internacionais, Ribeiro e Araújo entenderam que a companhia estrangeira também deve restituir esses custos.

Eles também constataram que a empresa não comprovou ter restituído R\$ 20,7 mil referentes às passagens originais. O único documento financeiro apresentado era de um pagamento de R\$ 4,1 mil em uma data anterior ao cancelamento dos voos.

Fora isso, foi apresentada somente uma declaração constante no recibo emitido pela agência de viagens, segundo a qual o reembolso teria sido feito diretamente aos passageiros. Na avaliação dos julgadores, isso não é suficiente para comprovar a efetiva restituição.

“A situação ultrapassa os meros dissabores inerentes ao transporte aéreo”, afirmaram eles ao autorizar a indenização por danos morais.

Também foi verificado que a ré não comprovou ter prestado assistência aos passageiros ou tomado medidas efetivas para minimizar os prejuízos decorrentes da falha no serviço.

O casal foi representado pela advogada **Julianna Augusta**, especialista em Direito Aéreo.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 5438059-49.2026.8.09.0007

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jul-13/casal-deve-ser-indenizado-por-cancelamento-de-voo-da-lua-de-mel/>