

Atrasos e Cancelamentos de Voos e as Indenizações Judiciais

Atualmente, tem-se percebido inúmeros anúncios nas redes sociais sobre a possibilidade de indenização decorrente de atrasos e/ou cancelamentos de voos nacionais e internacionais. Assim, pergunta-se: Será que é qualquer atraso ou cancelamento de voo que gera o dever de indenizar pelas Companhias Aéreas? E qual seria os valores de indenizações?

Antes de adentrar na esfera judicial, é importante frisar que a ANAC estabelece regras para casos de atrasos e cancelamentos dos voos e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, overbooking, etc.), a saber:

- **A partir de 1 hora:** comunicação (internet, telefonemas, etc);
- **A partir de 2 horas:** alimentação (*voucher*, lanche, bebidas, etc);
- **A partir de 4 horas:** acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto;
- **Superior a 4 horas:** além da assistência acima, opções de reacomodação ou reembolso.

No que tange as demandas judiciais, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e o Tribunal de Justiça de São Paulo, já se pronunciaram que os atrasos de voos até quatro horas é tolerável e não gera dever de indenizar. Nesse sentido:

"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ATRASO DE VOO - DANOS MORAIS - I - Sentença de improcedência - Recurso do autor - II - Autor que contratou transporte aéreo de ida e volta de São Paulo para Alagoas -

Atraso na decolagem de ambos os voos - Atraso de apenas 12 minutos e de 56 minutos, respectivamente, após o horário inicialmente programado - Atraso que, na espécie, deve ser entendido como mero dissabor na viagem do autor - **A demora do voo por tempo inferior a quatro horas, por si só, sem outras consequências extraordinárias capazes de causar humilhação ou depreciação da honra do autor e de afrontar sua dignidade humana, não implica em ofensa aos direitos da personalidade** - Alegação do autor de que, em razão do atraso no voo de retorno para São Paulo, não pôde comparecer no velório e enterro de um querido parente, que não restou comprovada - Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em virtude do atraso dos voos - Dano moral não caracterizado - Indenização indevida - Ação improcedente - Sentença mantida - III - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 02 salários mínimos, observada a gratuidade processual - Apelo improvido." (TJSP; Apelação Cível 1000266-68.2020.8.26.0066; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020) (Grifo nosso)

No que tange as indenizações, percebe-se dos julgados, que depende a falha na prestação de serviços, como é o caso da ausência de assistência pelas Companhias Aéreas previstas pela ANAC.

O Tribunal de Justiça de São Paulo, recentemente, 28/06/2024, manteve indenização no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em razão de atraso de voo com perda da conexão. O mesmo Tribunal, também manteve indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) devido atraso de voos, cerca de 9 (nove) horas, sem o fornecimento da ausência pela Companhia Aérea. Vejamos:

TRANSPORTE AÉREO - Reconhecimento da existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo atraso de voos,

o que ocasionou o atraso de cerca de 09 (nove) horas na chegada dos passageiros no destino contratado, sem o fornecimento de assistência material adequada ao passageiro.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Configurado o ato ilícito e o defeito do serviço de transporte contratado pela parte autora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo atraso de voos, o que ocasionou o atraso de cerca de 09 (nove) horas na chegada dos passageiros no destino contratado, sem o fornecimento de assistência material adequada ao passageiro, e não caracterizada nenhuma excludente de sua responsabilidade, de rigor, a manutenção da r. sentença, quanto ao reconhecimento da responsabilidade e a condenação da parte ré apelante na obrigação de indenizar a parte autora passageira pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANO MORAL - Manutenção da r. sentença quanto à condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00, corrigidos da data da r. sentença - A falha de serviço consistente na ausência de prestação de assistência material e/ou informacional ao consumidor lesado em hipótese de atraso considerável ou cancelamento de voo, sem oferecimento de alternativa para melhor atender o passageiro, caso dos autos, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1131889-22.2021.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2023; Data de Registro: 23/01/2023)

No Tribunal de Justiça de Alagoas, as indenizações também tem variado entre R\$ 3.000,00 a R\$ 6.000,00 a depender dos danos sofridos, conforme julgados abaixo:

RECURSO INOMINADO. DIREITO CIVIL. VOO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DAS CONVENÇÕES DE MONTREAL E VARSÓVIA QUANTO À RESPONSABILIDADE EM VOO INTERNACIONAL. ALTERAÇÕES, ATRASO E CANCELAMENTO DOS VOOS ADQUIRIDOS. REALOCAÇÃO PARA VOO COM TEMPO DE VIAGEM EXCESSIVAMENTE MAIOR. MANUTENÇÃO DA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. DANO MATERIAL AFASTADO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM COMPENSATÓRIO MANTIDO **EM R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) PARA CADA AUTOR.** PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-AL; Número do Processo: 0700609-93.2022.8.02.0080; Relator (a): Juiz Mario de Medeiros Rocha Filho; Comarca: 11º Juizado Especial Cível da Capital; Órgão julgador: 2ª Turma Recursal da 1ª Região - Maceió; Data do julgamento: 16/11/2023; Data de registro: 22/11/2023) (Grifo Nosso)

RECURSO INOMINADO. DIREITO CIVIL. VOO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DAS CONVENÇÕES DE MONTREAL E VARSÓVIA QUANTO À RESPONSABILIDADE EM VOO INTERNACIONAL. ENTENDIMENTO FIRMADO PELO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL NO JULGAMENTO DO RE 636331/RJ. ALTERAÇÕES, ATRASO E CANCELAMENTO DOS VOOS ADQUIRIDOS. REALOCAÇÃO PARA VOO COM TEMPO DE VIAGEM EXCESSIVAMENTE MAIOR. RETORNO PARA CASA CERCA DE 02 (DOIS) DIAS APÓS O CONTRATUALMENTE PREVISTO. ARTIGO 19, DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA E MANUTENÇÃO DA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. LIMITAÇÃO DO VALOR DO DANO PATRIMONIAL AO IMPORTE DISPOSTO NO ART. 22, ITEM "1", DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. DANO MATERIAL PARCIALMENTE COMPROVADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL REDUZIDO PARA O PATAMAR DE R\$ 677,60

(SEISCENTOS E SETENTA E SETE E SEIS CENTAVOS). DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO EM **R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS). PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE**. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-AL; Número do Processo: 0700470-15.2020.8.02.0080; Relator (a): Juiz Sandro Augusto dos Santos; Comarca: 11º Juizado Especial Cível da Capital; Órgão julgador: 1ª Turma Recursal da 1ª Região - Maceió; Data do julgamento: 11/11/2021; Data de registro: 12/11/2021) (Grifo Nosso)

Destaca-se que o Superior Tribunal de Justiça (STJ), se pronunciou em 24/06/2024, quanto ao cabimento dos danos morais decorrentes dos atrasos e cancelamentos dos voos nacionais e internacionais, no sentido que o dano não é presumido, sendo necessário a comprovação da efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida. E ainda, expôs alguns elementos práticos para apreciação da indenização, a saber:

- (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso;*
- (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros;*
- (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião;*
- (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável;*
- (e) a perda de compromisso inadiável no destino, devido ao atraso da aeronave.*

Com efeito, pode-se concluir que apenas nos casos de atrasos de voos superiores a 4 (quatro) horas e/ou cancelamento do voo, com a devida comprovação dos danos causados, é possível buscar o poder judiciário visando uma indenização.

Quanto aos valores das indenizações, são variáveis em cada Estado e a depender do caso concreto, mas observa-se que há indenizações entre R\$ 2.000,00 (dois mil) a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Assim, para garantia dos direitos do passageiro são necessários os documentos relacionados ao voo, tais como, bilhetes, cartões de embarques e recibos, e ainda, podendo ser utilizados fotografias, vídeos de situações ocorridas durante o voo e outros documentos que comprovem o efetivo prejuízo.

Referências:

[https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/Dicas ANAC Atrasos e Cancelamentos web.pdf](https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/Dicas_ANAC_Atrasos_e_Cancelamentos_web.pdf)

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/fevereiro/justica-decide-que-atraso-de-ate-quatro-horas-em-voo-e-toleravel-e-nao-gera-dever-de-indenizar>

Ementa: STJ, AgInt no AREsp n. 2.150.150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/5/2024, DJe de 24/6/2024.

Maceió, 20 de Fevereiro de 2025

Michele Cristhine de Jesus Santos Linhares

OAB/AL 21.690-A

OAB/GO 33.770