

Dano moral por atraso de voo exige prova de fato extraordinário

O atraso ou cancelamento de voo não configura dano moral presumido. Por isso, a indenização somente será devida se comprovado algum fato extraordinário que tenha trazido abalo psicológico ao consumidor. A decisão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao negar pedido de indenização a um passageiro por um atraso de 4 horas no voo.

Reprodução



O atraso ou cancelamento de voo não configura dano moral presumido, decidiu a 3ª Turma do STJ Reprodução

A relatora, ministra Nancy Andrighi, explicou que já houve decisões do STJ considerando o dano presumido. Porém, esse entendimento mudou em 2018, no julgamento do REsp 1.584.465. Segundo a ministra, a caracterização do dano presumido não pode ser elástica a ponto de afastar a necessidade de sua efetiva demonstração em qualquer situação.

Assim, a relatora concluiu as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral

Entre as particularidades a serem observadas para comprovar a existência do dano, a ministra citou o tempo que a companhia aérea levou para solucionar o problema; se ela ofereceu alternativas para melhor atender os passageiros; se foram prestadas informações claras e precisas, a fim de amenizar os desconfortos inerentes à situação; se foi oferecido suporte material, como alimentação e hospedagem; e se o passageiro, devido ao atraso, perdeu compromisso inadiável no destino.

"Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável", concluiu. *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

REsp 1.796.716

Autores: Redação ConJur