

GUIA DO CONSUMIDOR VIAJANTE

Quando a Viagem dos Sonhos Dá Errado

Cancelamento, overbooking, bagagem extraviada ou hospedagem que não entregou o que foi prometido: entenda quando esses problemas geram direito a indenização.

Uma viagem esperada por muito tempo merece ser bem resolvida quando dá errado

A lua de mel planejada por meses. A viagem em família nas férias das crianças. A comemoração de um aniversário ou de uma formatura. Quando esses momentos são atropelados por um voo cancelado sem assistência, uma bagagem extraviada, ou um hotel que entrega muito menos do que foi vendido, a frustração vai muito além do transtorno comum de qualquer viagem.

A lei brasileira reconhece isso. Companhias aéreas, agências de viagem e hotéis respondem pelos problemas que causam ao consumidor, e em muitas situações esse tipo de falha gera direito a indenização por dano moral, além do ressarcimento dos prejuízos materiais.

COMO USAR ESTE GUIA

Nas próximas páginas você vai entender quando um problema de viagem, seja no aeroporto, na hospedagem ou em outros pontos do pacote contratado, ultrapassa o mero aborrecimento e passa a gerar direito à indenização.

Este material é informativo e não substitui uma consulta jurídica. Cada viagem e cada situação vivida têm particularidades que só a análise do caso concreto consegue esclarecer.

O que a lei garante ao passageiro no aeroporto

A Agência Nacional de Aviação Civil estabelece regras claras sobre a assistência que a companhia aérea deve oferecer em casos de atraso, cancelamento de voo ou preterição de embarque (quando o passageiro tem a passagem confirmada, mas não consegue embarcar por overbooking):

ASSISTÊNCIA OBRIGATÓRIA, CONFORME O TEMPO DE ESPERA

- ✓ A partir de 1 hora de atraso: comunicação (internet, telefonemas)
- ✓ A partir de 2 horas de atraso: alimentação adequada à espera
- ✓ A partir de 4 horas de atraso: acomodação (hospedagem) e transporte, caso haja necessidade de pernoite

Além da assistência material, o passageiro tem direito à reacomodação em outro voo, ao reembolso integral, ou à execução do serviço por outra modalidade de transporte, conforme sua escolha, nos casos de cancelamento ou preterição de embarque.

SOBRE BAGAGEM EXTRAVIADA OU DANIFICADA

A companhia aérea responde pelo extravio, avaria ou perda de bagagem despachada, com prazos específicos para reclamação e para a solução do caso, sendo esperado que o passageiro tenha ao menos os itens essenciais garantidos enquanto aguarda a devolução ou o ressarcimento.

Quando o transtorno vira dano moral

Nem todo atraso ou imprevisto de viagem gera direito a indenização por dano moral: contratempos pontuais e rapidamente resolvidos costumam ser tratados pela Justiça como mero aborrecimento do dia a dia. O que muda esse cenário é a falta de assistência adequada, a duração excessiva do problema, ou o descaso da empresa com o consumidor.

Tende a ser mero aborrecimento

- ✗ Atraso curto, com solução rápida
- ✗ Pequeno imprevisto sem prejuízo relevante à viagem

Tende a gerar dano moral

- ✓ Longo período sem assistência (alimentação, comunicação, hospedagem)
- ✓ Perda de compromissos importantes da viagem por falha da empresa
- ✓ Descaso, informações contraditórias ou ausência total de solução
- ✓ Frustração de uma expectativa legítima e especial (lua de mel, formatura, viagem única e há muito esperada)

Esse último ponto merece atenção: quando a viagem representa um momento único, planejado e esperado por muito tempo, e o problema compromete justamente aquilo que tornava a experiência especial, os tribunais tendem a reconhecer com mais facilidade o dano moral, pela frustração da legítima expectativa do consumidor.

Problemas na hospedagem e em pacotes turísticos

A responsabilidade não é só das companhias aéreas. Hotéis, resorts, agências de viagem e operadoras de pacotes turísticos também respondem quando não entregam o que foi anunciado ou contratado.

"A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 31

Situações que costumam justificar indenização

- Categoria de quarto, vista ou estrutura diferente da contratada e anunciada
- Regime de hospedagem (all inclusive, café da manhã, meia pensão) não cumprido
- Reserva não honrada no check-in, obrigando o hóspede a buscar outro local às pressas
- Passeios, traslados ou serviços do pacote turístico não prestados como contratado

Em todos esses casos, a publicidade e a oferta vinculam o fornecedor: o que foi anunciado e vendido precisa corresponder ao que é efetivamente entregue ao consumidor.

Como reunir provas e buscar seus direitos

1

Registre tudo, ainda durante a viagem

Fotos, prints de conversas com a empresa, comprovantes de despesas extras, e-mails e mensagens sobre cancelamentos ou negativas.

2

Formalize a reclamação junto à empresa

Solicite por escrito a solução do problema, e guarde o protocolo de atendimento.

3

Reúna o comprovante do que foi contratado

Anúncio, confirmação de reserva, voucher do pacote e demais materiais que mostrem o que havia sido prometido.

4

Procure orientação jurídica

Um advogado avalia se o caso ultrapassa o mero aborrecimento, reúne as provas necessárias e conduz o pedido de indenização, seja por negociação, seja por ação judicial.

NA PRÁTICA

Quanto mais documentado o problema durante a própria viagem, mais forte fica o pedido de indenização depois.



PRÓXIMO PASSO

Sua viagem não deveria ter terminado assim

Se um problema em uma viagem recente comprometeu um momento que você esperava e planejava há muito tempo, o próximo passo é conversar com um advogado para avaliar se você tem direito a ser indenizado.

Cada viagem e cada empresa envolvida têm particularidades que só a análise do caso concreto consegue esclarecer.



(19) 9.9919-2344

WhatsApp e telefone



garzarro@adv.oabsp.org.br

E-mail



nettogarzarro.com.br

Site



@garzarro

Instagram



O ADVOGADO DA SUA FAMÍLIA

Netto Garzarro

Sou advogado, OAB/SP 509.012, e atendo clientes na Comarca de Mogi Guaçu e região, com atendimento também online para qualquer lugar do Brasil.

No dia a dia do escritório, percebi uma coisa que mudou o jeito que eu trabalho: problema jurídico quase nunca chega sozinho, e quase nunca chega de uma pessoa só. Por isso, meu trabalho vai além de uma única área: cuido de família, consumidor, bancos, INSS, imóveis e contratos, para que o mesmo cliente não precise contar sua história do zero em lugares diferentes. E uma coisa eu não abro mão: quem responde aqui sou eu.

"O problema chegou na família? Eu explico."

Tel/WhatsApp: (19) 9.9919-2344

E-mail: garzarro@adv.oabsp.org.br

Site: nettogarzarro.com.br

Instagram: @garzarro

Endereço: R. Orlando Miranda, 110, Piso Superior, Jardim Taguá, Estiva Gerbi/SP