

Levantamento nacional sobre problemas e judicialização no transporte aéreo

MPCON
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO CONSUMIDOR

Sumário

01. Metodologia de pesquisa

02. Resultados e análise de dados

03. Judicialização dos problemas

Metodologia de Pesquisa

A pesquisa realizada pela Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON, por meio das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e PROCONs, adotou como campo 19 aeroportos distribuídos em diferentes regiões do país, entre 12 e 25 de agosto de 2025.

A metodologia adotada foi a coleta de dados por meio da aplicação presencial de questionários contendo perguntas fechadas, conduzida por equipes vinculadas a instituições parceiras, tendo sido aplicados ao todo 986 questionários objetivando identificar a proporção entre viagens realizadas e problemas ocorridos durante os percursos, assim como o número de reclamações feitas diretamente com a empresa ou órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Tudo para fins de comparação com o número de ações ajuizadas pelos consumidores em decorrência destes problemas não resolvidos diretamente pelas companhias aéreas (SACs) ou, administrativamente, via órgãos e plataformas de defesa do consumidor.

Atrasos, interrupções, cancelamentos, remarcações de voos e extravio/danos em bagagens foram as ocorrências pesquisadas. Questões como cobranças abusivas, overbooking, inclusão de taxas não contratadas no preço final do bilhete ou negativa de ressarcimentos em dinheiro (apenas em vouchers) não foram objeto da pesquisa.

Foi ainda possível identificar o comportamento dos consumidores em relação à devolutiva das empresas reclamadas, plataformas e órgãos de proteção do consumidor, bem como à judicialização dos problemas ocorridos em viagens.

A opção pela entrevista presencial decorre da necessidade de garantir a confiabilidade e a segurança da coleta de dados, viabilizada pela participação direta de instituições especializadas na defesa do consumidor. A presença de agentes do Ministério Público e dos PROCONs atribuiu legitimidade ao processo, além de mitigar riscos de fraude, manipulação ou respostas artificiais, frequentemente observados em pesquisas digitais.

Além disso, a coleta em ambiente aeroportuário possibilitou o contato com os passageiros imediatamente após a experiência de viagem, assegurando maior precisão dos relatos e minimizando vieses de memória. Tal estratégia reforça o compromisso institucional da MPCON em aproximar a pesquisa da realidade concreta do consumidor, conferindo maior fidedignidade aos resultados.

Por fim, a etapa de exame e validação metodológica contou, ainda, com a análise técnica do Centro de Apoio Operacional do Consumidor e da Ordem Econômica do Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS), bem como da 13ª Promotoria de Justiça de Montes Claros (MG), assegurando rigor científico e legitimidade institucional ao tratamento das informações coletadas.

Resultados e Análise de Dados



55,31% dos 882 consumidores ouvidos que viajaram pelo menos uma vez para dentro país desde o ano de 2023 enfrentaram algum tipo de problema.

A pesquisa detectou 871 problemas relatados por 472 viajantes (alguns passaram por mais de um problema na ida ou na volta).

Logo, 55,31% dos 882 consumidores ouvidos que viajaram pelo menos uma vez para dentro país desde o ano de 2023 enfrentaram algum tipo de problema, no período de aproximadamente dois anos e meio abrangido pela pesquisa.

Entre os problemas relatados, o **cancelamento, interrupção ou remarcação de voo, considerados um único problema pela pesquisa, foi o mais prevalente, correspondendo a 26,18% do total, seguido de bagagem extraviada ou danificada, com 24%, atraso superior a 1 hora, 19,98%, atraso superior a 2 horas, 17,45%, e atraso superior a 4 horas 12,40%.**

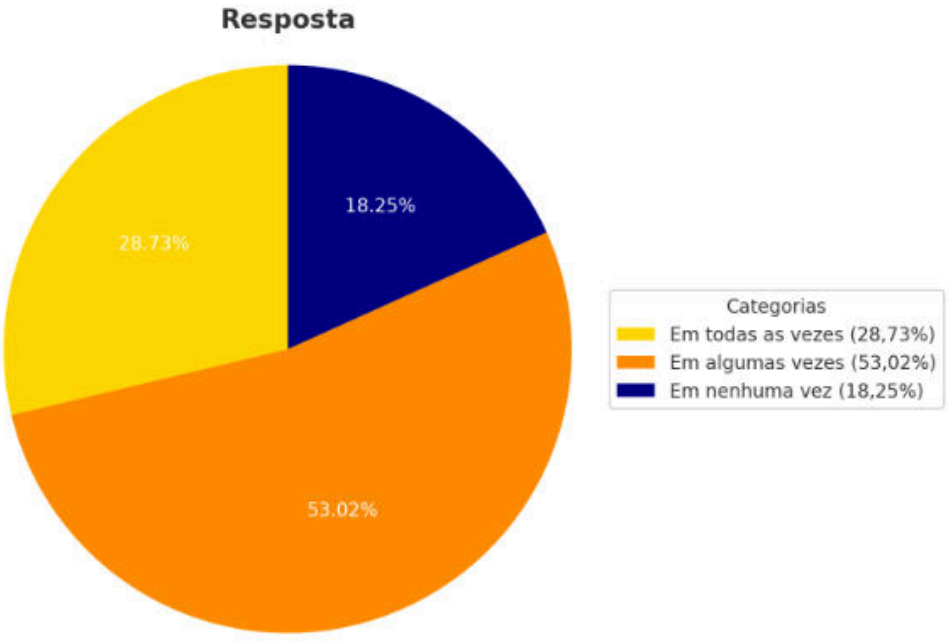
Com relação à **frequência dos problemas**, 45,72% dos viajantes que os enfrentaram relataram que ocorreram apenas uma vez, 35,43% que aconteceram de duas a três vezes, 11,34% entre quatro e cinco vezes, e 7,50% mais de cinco vezes desde 2023.

Destacou-se que **os consumidores apontaram as condições climáticas como a causa do problema em, aproximadamente, um terço dos casos** (29,90%).

As condições climáticas não colaboraram para o problema em 41,78% dos casos, sendo que em 28,33% das ocorrências os consumidores não souberam informar se houve relação entre o clima e atrasos, cancelamentos, interrupções ou remarcação de voos.

Sobre os **esclarecimentos da empresa** a respeito dos problemas, apenas 28,73% dos consumidores relataram que os obtiveram em todas as vezes:

Apenas 28,7% dos consumidores relataram que obtiveram esclarecimento das empresas acerca dos problemas

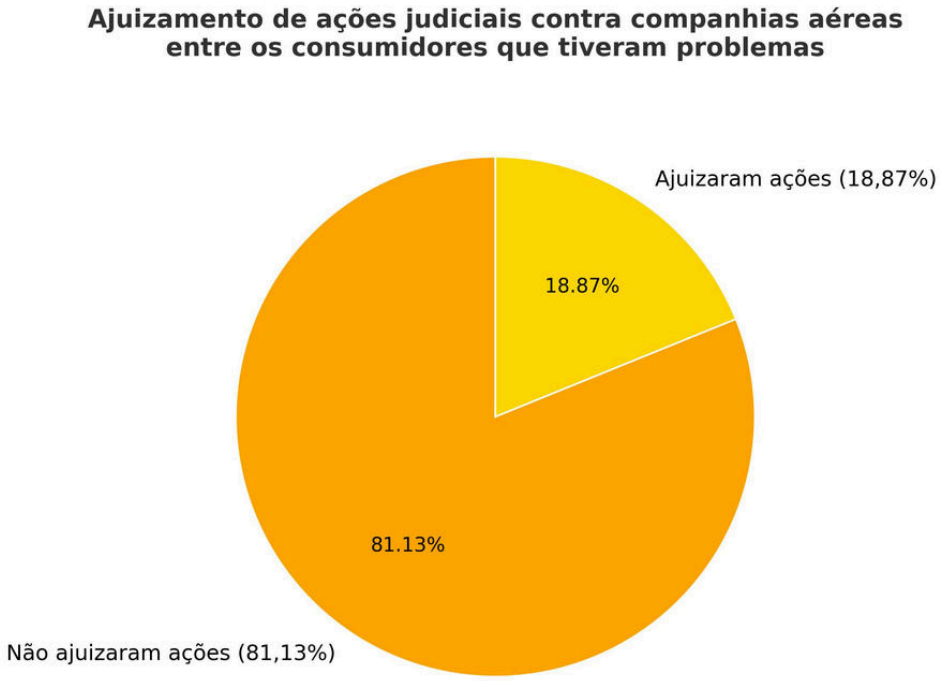


Quanto à prestação de assistência material em casos de atrasos, 29,84% dos viajantes que enfrentaram o problema informaram que todas as vezes foi prestada, 30,20% relataram que algumas vezes foi prestada e 39,96% disseram que nenhuma vez houve assistência material.

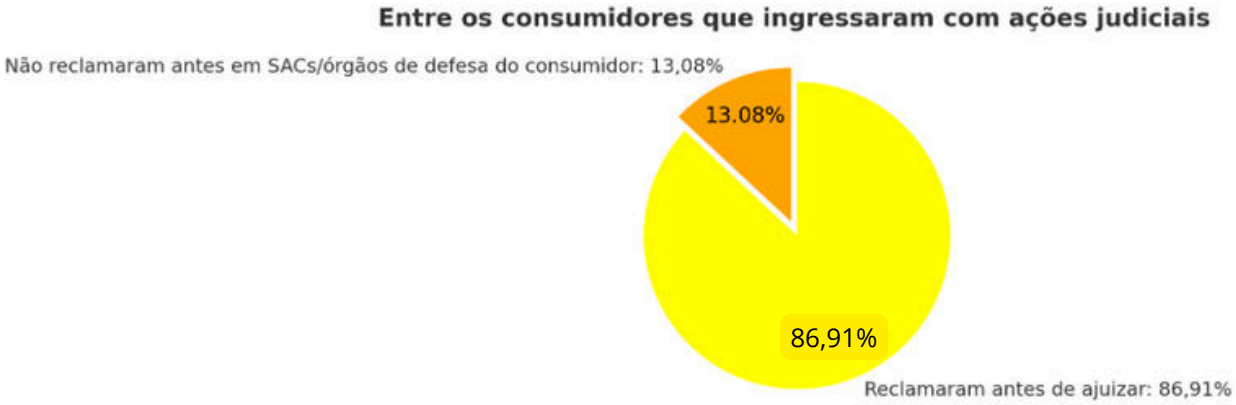
Judicialização dos Problemas

Um dos dados mais significativos da pesquisa é a taxa de problemas que chegam ao Poder Judiciário.

Apurou-se que **a grande maioria (81,13%) dos consumidores que enfrentaram problemas não ajuizaram ações judiciais**, o que aparenta indicar que o brasileiro reluta muito, ou ainda encontra muitos obstáculos, para processar companhias aéreas.



Por outro lado, **apenas 13,08% dos consumidores que ingressaram com ação judicial,** (ou seja, menos de 2,5% dos consumidores que tiveram problemas) fizeram-no sem antes reclamar em algum órgão de defesa do consumidor ou com a própria prestadora dos serviços.



Quanto aos resultados das ações judiciais, a maioria dos consumidores teve ganho em todos os processos (29,75%), seguidos pelos que tiveram mais procedências do que improcedências (15,19%), sendo que apenas 10,13% afirmaram que perderam todos e 8,86% que mais perderam do que venceram. 36,07% informaram que seus processos ainda estão em tramitação.

Por fim, **este dado sugere que as reclamações dos consumidores levadas ao Poder Judiciário são em geral mais acatadas do que rejeitadas, não havendo, portanto, indicativos que a litigância temerária seja algo presente como regra no comportamento processual do consumidor.**