



Empresa aérea deve indenizar por alterações em vôos

03/03/2006

Antecipação de vôo, troca de conexões sem aviso prévio, chegada atrasada, adiantamento no retorno e troca de assentos no avião sem comunicação prévia são motivos para pedir indenização. O entendimento é da 2ª Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Rio Grande do Sul, que condenou a Gol Transportes Aéreos a indenizar casal em R\$ 2 mil por danos morais.

O casal alegou que as passagens para a cidade de Natal foram adquiridas com três meses de antecedência. Mas, oito dias antes da viagem, houve antecipação do vôo e inclusão de duas conexões, nos estados do Rio de Janeiro e Recife, o que atrasou em três horas a chegada. Utilizando a mesma empresa aérea para retornar, ocorreram outros transtornos, novamente sem aviso prévio, como a antecipação do vôo e a colocação dos passageiros em assentos diferenciados. O casal afirmou que somente após muita reclamação conseguiu sentar junto.

A Gol alegou que comunicou previamente aos passageiros sobre as alterações no vôo e que esse tipo de mudança é contrária à sua vontade e ao controle da companhia aérea.

O relator, juiz João Pedro Cavalli Júnior, salientou que o caso trata de uma relação de consumo. Citou o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que afirma que “o fornecedor de serviços responde independentemente da existência da culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos”. E afirmou que não há dúvidas em que houve dano moral pelos transtornos sofridos.

“O adiantamento dos vôos, inclusão das conexões e troca de assentos causou transtorno, cansaço, frustração e incômodo, pois os autores planejaram antecipadamente suas férias, compraram passagens com três meses de antecedência e, quando do momento da fruição foram surpreendidos com as alterações apresentadas.” Acompanharam o voto do relator os juízes Luiz Antônio Alves Capra e Clóvis Moacyr Mattana Ramos.

Processo 71.000.816.280

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-mar-03/empresa_aerea_indenizar_alteracoes_voos/