

CVC deve indenizar passageiro por mais de 30 horas de atraso em voo

08/11/2009

A CVC foi condenada a indenizar um passageiro em R\$ 4 mil por fazê-lo aguardar um voo por mais de 30 horas. Antes de prometer acomodações e acabar abandonando o cliente no aeroporto, a empresa pediu que o passageiro assinasse um termo que a eximia de responsabilidade. A [decisão](#) é do Tribunal de Justiça de São Paulo que não acatou recurso da operadora.

O advogado **Alexandre Berthe Pinto**, que atuou em causa própria, contratou a empresa para uma viagem de Ano Novo em João Pessoa. A volta para São Paulo estava programada para o dia 6, às 2h40. O passageiro foi surpreendido, depois de todos os procedimentos de embarque, com a informação de que o voo ocorreria apenas às 6 horas. Às 4h, porém, todos foram comunicados de que o voo havia sido cancelado e que não havia previsão para a partida.

Sem saber até que horas deveria ficar no aeroporto, o passageiro pediu à agência que o encaminhasse a um hotel. Ele foi surpreendido pela companhia com a informação de que não havia hotéis na cidade. O cliente então decidiu registrar uma reclamação na Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) no aeroporto.

De acordo com o autor da ação, o grupo de passageiros, formado por mais de cem pessoas, ficou no aeroporto em situações precárias. Algumas horas depois, a agência prometeu que providenciaria as acomodações com a condição de os passageiros assinarem um documento isentando a companhia aérea e a agência da responsabilidade sobre o fato. Por volta das 7 horas, a operadora enviou um primeiro carro para deslocar os turistas a um hotel. O autor da ação foi deixado no aeroporto pela companhia. Só próximo das 11 horas da manhã, ele acabou por pagar um taxi e hotel por conta própria. Ele conseguiu retornar para São Paulo apenas às 23 horas.

De acordo com o juiz de primeira instância, Cássio Henrique Dolce de Faria que teve a decisão acatada pelo TJ-SP, a reclamação do passageiro acabou lhe trazendo mais problemas. “O atraso de aproximadas 30 horas no cumprimento do contrato de transporte é fato que se tornou incontroverso. Há que se mencionar que a situação peculiar do autor teria sido ainda mais agravada, talvez em razão dele ter se recusado a assinar algum documento que eximisse ou atenuasse a responsabilidade da empresa operadora”, afirma.

Em relação a quantia definida pelos danos morais sofridos pelo autor, o juiz alegou que os valores correspondem, aproximadamente, ao da viagem contratada. Na ação, o autor também pedia a rescisão do contrato com a agência e recálculo das diárias, porém o tribunal alegou que “a viagem foi realizada e a quantidade de diária estava em conformidade com a prática comercial dos hotéis”.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2009-nov-08/cvc-indenizar-passageiro-30-horas-atraso-voo/>