



Cresceu 47% número de reclamações Juizados de aeroportos

Somente nos 13 primeiros dias deste ano, foram feitos 141, bem acima da registrada em dezembro 96, um crescimento de 47%. Os Juizados Especiais nos aeroportos. O Santos Dumont registrou 472, seguido pelo de Brasília (472), Guarulhos (407), Galeão (396) e Congonhas (396).

Atrasos e cancelamentos frequentes, salas de embarque lotadas, dificuldade de tomar um simples cafezinho, entrar no elevador e até mesmo enfrentar filas para enfrentar os brasileiros na hora de voar fizeram com que os passageiros recorressem aos juizados especiais.

Eles foram instalados por orientação da Corregedoria do Conselho Nacional de Justiça em parceria com as justiças estadual e federal. O atendimento é gratuito e resolve conflitos entre passageiros e companhias aéreas que não são de valores mínimos, sem a necessidade de advogado.

Os cinco juizados especiais de São Paulo, Rio e Brasília receberam em julho de 2010 uma conciliação de 30% das cerca de 7.900 mil reclamações relacionadas ao funcionamento, em julho de 2010. Mais de 17 mil pessoas foram atendidas nas unidades de Justiça.

O estudante Pedro Henrique Silva Mattia, de Cuiabá, Mato Grosso, foi obrigado a sair do aeroporto de Brasília por problema de atraso enfrentado no Nordeste e precisou retornar às pressas devido a uma emergência médica. Antes de embarcar, tentou, sem sucesso, alterar o destino para fora levada às pressas para fazer uma cirurgia. Pedro Henrique Mattia, que fazia escala em Brasília, para pegar um avião para Cuiabá, não conseguiu.

O avião saiu de Recife com mais de quatro horas de atraso para Brasília para São Paulo. Pedro procurou a empresa que operava o voo, mas não se responsabilizou pela perda do voo da concorrência. Ele recorreu ao Juizado Especial e ofereceu ao passageiro a possibilidade de embarcar no primeiro voo. O estudante foi indenizado em R\$ 183, e seguiu viagem. Agora, vai tentar reaver o prejuízo.

De acordo com a Anac, se o passageiro tivesse comprado o trecho fosse operado por companhias diferentes (e não fosse uma única), ele teria direito de ser reacomodado em voo para o mesmo destino que a empresa que vendeu o bilhete se responsabiliza pelo destino final.

No caso relatado, no entanto, foram dois bilhetes de transporte distintos. Nesse caso, não cabe a reacomodação.



apresentou para o voo da segunda companhia no tempo de taxa de remarcação, dependendo do perfil da tarifa.

Porém, a Resolução 141 da Anac, em vigor desde junho, exige que a companhia entregue uma declaração por escrito ao passageiro no momento da remarcação. Com esse documento em mãos, ele pode obter a defesa do consumidor ou na Justiça, comprovando o prejuízo. A perda de informações da Assessoria de In-

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2011-jan-23/juizado-aeroporto-santos>