



TAM é condenada por esquecer passageiro deficiente no embarque

01/11/2012

A empresa aérea TAM foi condenada a pagar R\$ 10 mil a passageiro com deficiência que foi esquecido por funcionários da empresa na área de embarque. A aeronave teve de ser remanejada a um novo portão de embarque, porém o deficiente foi deixado na área remota de embarque, local destinado às pessoas que necessitam de cuidados e atenção especializada. A decisão é da 7ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Ceará. A reportagem foi publicada no jornal *O Povo online*.

Segundo os autos, o passageiro adquiriu passagem para viajar do Rio de Janeiro a Fortaleza. No dia 24 de fevereiro de 2007, ele chegou ao aeroporto e, após fazer check in, foi levado à sala de espera da TAM. Posteriormente, funcionários conduziram o cliente para a “área remota de embarque”. A aeronave, no entanto, precisou ser remanejada e todos os passageiros se dirigiram ao novo portão, menos o deficiente, que foi deixado na área remota.

Ele foi encontrado três horas depois por funcionário de outra companhia aérea, que informou a TAM. Alegando que se viu “sozinho, impotente, impossibilitado de alimentar-se e de utilizar o banheiro”, o deficiente físico ingressou com ação na Justiça para pedir indenização.

A empresa sustentou a inexistência de dano. Disse que o passageiro exagerou nas alegações e que ele passou por “meros aborrecimentos”. Em maio de 2009, o juiz da 5ª Vara Cível do Fórum Clóvis Beviláqua condenou a TAM a pagar R\$ 3 mil a título de reparação moral.

Objetivando reformar a sentença, o consumidor interpôs apelação no TJ-CE. Ao analisar o caso, a 7ª Câmara Cível aumentou a indenização para R\$ 10 mil. “É evidente que, ao deixar o promovente esquecido dentro da área remota de embarque, houve o abuso e a perturbação do cotidiano normal da vítima, que não embarcou no voo pretendido por negligência da ré (a TAM)”, afirmou o relator do processo, desembargador Francisco José Martins Câmara.

O julgador ressaltou que o novo valor da indenização se baseia nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando em conta ainda jurisprudência dos Tribunais Superiores e da Corte de Justiça estadual. “Os danos causados aos usuários dos serviços de transporte aéreo têm se tornado bastante corriqueiros, portanto, a indenização deverá servir também de reprimenda para que esta conduta não seja repetida com outros usuários do serviço, notadamente com os portadores de algum tipo de deficiência física.”

Apelação 0031455-94.2007.8.06.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-nov-01/tam-condenada-esquecer-passageiro-deficiente-embarque/>