

# Passageiros ‘presos’ em Portugal devem ser indenizados

03/11/2020

Por entender que houve falta de prestação de assistência e de informações, o 7º Juizado Especial Cível de Brasília condenou uma companhia aérea a indenizar três passageiros que tiveram dificuldade de retornar ao Brasil durante a crise da Covid-19.

Reprodução



O TJ-DF entendeu que a companhia aérea não zelou pelo bem-estar dos passageiros  
Reprodução

Os autores, que estavam em Portugal, alegam que anteciparam seu retorno a Brasília para o dia 16 de março. Como os canais de atendimento ao cliente estavam indisponíveis, eles adquiriram novas passagens para o dia 18. O voo foi remarcado para o dia 22 e, em seguida cancelado. Depois disso, não conseguiram nenhuma assistência ou contato com a central de atendimento.

A defesa da empresa argumentou que os autores não poderiam fazer a viagem de volta naquele momento, já que as operações para o Brasil estavam suspensas. Reforçou também que os passageiros foram reembolsados com *vouchers*.

O juiz Flávio Fernando Almeida da Fonseca, no entanto, deu razão aos passageiros. "A companhia aérea é responsável por zelar pelo bem-estar do passageiro desde o início da viagem até a chegada ao seu destino final, oferecendo todas as informações necessárias a respeito dos voos contratados, bem como oferecendo suporte até que os passageiros sejam realocados em outro voo e possam viajar em segurança."

Como não houve assistência, o magistrado estabeleceu indenização por danos materiais de pouco mais de R\$ 22 mil, no prazo de um ano a partir da data do voo. Além disso, determinou pagamento de R\$ 6 mil por danos morais. Cabe recurso da sentença. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**0720488-17.2020.8.07.0016**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-nov-03/passageiros-presos-portugal-indenizados-2/>