

Falta de ajuda após cancelar voo na pandemia gera dever de indenizar

23/01/2021

A readequação da malha aérea em razão da pandemia de Covid-19 pode até justificar o cancelamento do voo, mas não exclui o dever da companhia aérea de prestar informações e assistência adequadas aos passageiros.

Reprodução



Reprodução Falta de assistência pós-cancelamento de voo na epidemia gera dever de indenizar

O entendimento é da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao aceitar recurso de um passageiro em e condenar uma companhia aérea a pagar R\$ 4 mil por danos morais e ressarcir o cliente em R\$ 5,2 mil.

O autor estava em Bangkok, na Tailândia, quando comprou da empresa uma passagem para retornar ao Brasil. A companhia cancelou o voo devido à epidemia de Covid-19 e realocou o homem em outra aeronave. No dia da viagem, ele foi impedido de embarcar em razão de overbooking e, apesar de haver voos de outras empresas com destino ao Brasil na mesma data, a ré se negou a incluí-lo em qualquer um deles, deixando-o sem assistência.

O autor teve que comprar passagem de outra empresa, por conta própria, para poder viajar. O relator do recurso, desembargador Gil Coelho, afirmou que os ajustes no transporte aéreo por força da pandemia podem justificar atrasos e cancelamentos nos voos, mas não eximem as empresas de prestar a devida assistência aos clientes.

"A realidade é que a requerida não comprovou que ofereceu ao autor qualquer outra alternativa de retorno ao Brasil, fato que o obrigou a adquirir passagem de outra companhia aérea", afirmou o magistrado ao concluir que a empresa deve ressarcir pelas despesas que o passageiro teve para conseguir retornar ao Brasil.

Coelho ressaltou que o caso é também de indenização por danos morais, pela comprovada falta de assistência ao passageiro. "Ressalte-se que o fato de o autor ter viajado durante a pandemia não afasta a responsabilidade da ré pelas falhas ocorridas na prestação dos seus serviços, mormente porque ela continuou operando e oferecendo seus serviços no mercado", completou. A decisão foi unânime.

Processo 1019762-81.2020.8.26.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jan-23/falta-ajuda-cancelar-voos-pandemia-gera-dever-indenizar/>