

Avisar alteração de voo com antecedência não gera indenização

08/07/2021

Alterar um voo e avisar os passageiros, com antecedência superior a 72 horas, não configura indenização por danos morais. A partir desse entendimento, o 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís indeferiu o pedido de uma passageira que entrou com ação contra a VRG Linhas Aéreas S/A por alterações em seus voos.

Reprodução



Os voos de ida e volta foram alterados e a passageira foi avisada com antecedência

Reprodução

Segundo o processo, a autora comprou os voos com objetivo de fazer uma viagem com destino a Miami (EUA). A ida estava agendada para o dia 17 de fevereiro de 2020, partindo de Fortaleza, voo sem escalas, com chegada prevista à Flórida na mesma data, e o retorno ao Brasil agendado para o dia 28 de fevereiro de 2020.

Porém, em 1º de novembro de 2019, ela teria recebido um comunicado de que seu voo de ida rumo a Miami havia sido cancelado e que ela havia sido realocada em um voo com escala em Brasília. A passageira também observou que, no dia 28 de janeiro de 2020, resolveu verificar novamente a situação de seus voos, e descobriu que o trecho de volta, rumo ao Brasil, também havia sido cancelado pela empresa, não tendo esta enviado qualquer tipo comunicado. Constatou, ainda, que foi realocada em um voo no dia 27 de fevereiro de 2020, ou seja, um dia antes do inicialmente adquirido.

A autora alega que entrou em contato com a companhia aérea e que a empresa não lhe ofereceu qualquer outra opção de voo. Assim, se viu obrigada a aceitar a opção menos inconveniente, diferentemente do previamente contratado, o que acabou gerando à autora um gasto extra, pois teve que contratar um *transfer* para conseguir chegar até o aeroporto de Orlando. Acrescentou que os dois cancelamentos se deram por razões que ela desconhece, já que nenhum esclarecimento teria sido prestado pela empresa.

A companhia aérea, em sua defesa, argumentou que comunicou a passageira com antecedência necessária em relação a data do embarque e que não haveria qualquer surpresa no momento do embarque, já que ela teria tempo suficiente para que se planejasse, evitando qualquer prejuízo ou transtorno. Relata, ainda, que a autora recebeu todas as informações pertinentes às alterações e alegou que não há que se falar em danos morais indenizáveis de qualquer natureza.

Ao analisar os autos, a juíza Maria José França Ribeiro observou que, no caso em questão, houve conformidade com o previsto na Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), ou seja, a autora foi informada da alteração de voo com antecedência superior a 72 horas.

"Analisando detidamente os autos, entende-se que a situação descrita não ultrapassa a esfera do mero dissabor, não havendo que se falar em reparação por danos morais (...). É sabido que no contrato de transporte aéreo de passageiros, o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos e contratados, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior (...). Por outro lado, é sabido que o transporte aéreo está sujeito a vários fatores que podem



ensejar a alteração de voos (...) Diante disso, a Anac, agência que regula a aviação no território nacional, traz algumas regras para quando há alteração unilateral do contrato", explica.

Para a magistrada, caso houvesse algum tipo de recusa por parte da demandada, aí sim, estaria configurada claramente uma situação de falha na prestação de serviço indenizável. "Na verdade, a autora foi informada sobre a alteração do voo cerca de três meses antes da viagem, e ainda, que não tivesse sido informada da alteração do voo de volta, tomou conhecimento da situação pouco mais de um mês antes da data inicialmente marcada (...) Assim, a reclamante poderia aceitar a alteração, pleitear um outro voo, em horário que melhor lhe atendesse, ou ainda, pedir o reembolso da passagem. E como no processo não há qualquer reclamação administrativa junto à ré solicitando o reembolso, e restou indubitável que o reclamante consentiu com o novo voo oferecido pela requerida, não há que se falar em danos morais", concluiu.

0800700-53.2020.8.10.0012

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jul-08/avisar-alteracao-voos-antecedencia-nao-gera-indenizacao/>