

# Aérea deve indenizar passageiros que não viajaram em assento especial

07/03/2021

Por constatar falha na prestação do serviço, a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba condenou a TAM Linhas Aéreas a indenizar dois passageiros em R\$ 10 mil por não disponibilizar os assentos especiais contratados.

Reprodução



Reprodução

Empresa argumentou que outros passageiros tinham prioridade legal para uso dos lugares<sup>1</sup>

Os dois autores adquiriram passagens aéreas na classe econômica para os assentos denominados "espaço +", que prometiam mais conforto e por isso eram mais caros. Porém, durante o check-in, a empresa emitiu cartões de embarque sem indicação de assentos especiais, com a justificativa de que já estavam ocupados.

A TAM argumentou que os assentos não puderam ser utilizados porque havia outros passageiros com prioridade legal. Esse procedimento estaria de acordo com regras da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).

O relator do caso no TJ-PB, juiz convocado João Batista Barbosa, não constatou nos autos nenhuma prova de que os assentos especiais tivessem sido preenchidos por pessoas com prioridade legal, nem mesmo de que havia indisponibilidade de assento em classe superior. Ainda segundo o magistrado, o fato de a viagem ter ocorrido não exclui a obrigação da ré em ressarcir o serviço não usufruído.

"Os apelantes criaram a expectativa de uma prestação de serviço que não foi realizada da forma contratada, demonstrando desprezo ao consumidor, considerando-se a despesa realizada e a angústia sofrida, em razão do voo de longa duração", destacou o relator. Assim, constatou os danos morais e fixou-os em R\$ 5 mil para cada autor. *Com informações da assessoria do TJ-PB.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
0829497-87.2016.8.15.2001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mar-07/aerea-indenizar-passageiros-nao-viajaram-assento-especial/>