

Antecipação de voo impede banho de passageiros e Latam é condenada

13/01/2022

A antecipação de voo sem comunicação prévia da companhia aérea aos passageiros produz danos moral e material, como no caso de três pessoas que ajuizaram ação contra a Latam porque foram surpreendidas com a alteração da data da viagem. Os autores alegaram que a mudança os fez perder uma diária de hotel que já estava paga e os obrigaram a se dirigir às pressas ao aeroporto sem tomar banho, devido ao risco de perder o horário de embarque.

Reprodução



Ao fazerem check-in eletrônico, consumidores descobriram que voo foi antecipado em um dia
Reprodução

"Verifico crassa falha na prestação de serviços da ré, que antecipou injustificadamente o voo dos autores que estava marcado para o dia 18 de novembro de 2020, fazendo com que perdessem tempo, dinheiro e causou lesão a direito de personalidade dos autores", sentenciou a juíza Oriana Piske de Azevedo Barbosa, do 4º Juizado Especial Cível de Brasília. Ela condenou a Latam a indenizar cada autor em R\$ 3 mil, a título de dano moral. A empresa também deverá ressarcir os clientes em R\$ 231, 28 por dano material.

Segundo a julgadora, "resta cristalino que a ré agiu com total descaso com os requerentes, caracterizando iníqua falha na prestação de serviços, ensejando motivo suficiente para reparação de danos materiais e morais".

Os fatos foram analisados à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC), aplicando-se a inversão do ônus da prova, garantia prevista no artigo 6º, inciso VIII. Para a juíza, a antecipação injustificada do voo gerou prejuízos morais, "eis que tal comportamento feriu legítima expectativa do consumidor, parte vulnerável da relação de consumo".

Surpresa no check-in

Os autores compraram com antecedência passagens para um voo de Brasília ao Rio de Janeiro, marcado para as 18h30 do dia 8 de dezembro de 2020. Os bilhetes de volta foram adquiridos na mesma oportunidade, sendo programado o retorno para 18 de dezembro, às 23 horas. A partir da definição de datas e horários, foi feita a reserva de hotel. Na véspera do regresso, os requerentes foram fazer o check-in on-line e se surpreenderam com a informação de que o voo havia sido antecipado para aquela data (17/12).

Diante do risco de perderem o voo, os autores arrumaram as suas bagagens e deixaram o hotel às pressas, sem tempo de sequer tomar banho. Eles se dirigiram ao aeroporto, onde ainda tentaram remarcar as passagens para o dia seguinte no guichê da companhia aérea. Um funcionário da Latam disse que não seria possível encaixá-los em outro voo na data originariamente ajustada e eles voltaram para Brasília antes do previsto, perdendo uma diária de hotel já paga.

"Registro que a conduta desidiosa da companhia aérea, que não cumpriu obrigação básica prevista em contrato, de transportar os passageiros nos horários estabelecidos em contrato, provocou sentimentos negativos que certamente violaram seus direitos personalíssimos, caracterizando dano moral. Com relação aos danos morais, tenho que restaram



configurados, porquanto, os fatos narrados na inicial ultrapassam a esfera do mero aborrecimento", assinalou Oriana Piske.

Pelo dano moral, os autores pleitearam R\$ 5 mil para cada um. Porém, a julgadora fixou a indenização em R\$ 3 mil por considerar a quantia "suficiente e dentro dos parâmetros da razoabilidade", por trazer alento ao sofrimento dos ofendidos e repreender a conduta da empresa. Comprovado o prejuízo alegado pelos requerentes em razão da antecipação do voo, o que caracteriza o dano material, a magistrada condenou a companhia a ressarcir-lo integralmente.

A Latam alegou em sua defesa a necessidade de prévia tentativa de solução por meio do site consumidor.gov.br (serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo). No mérito, negou defeito na prestação de serviços, porque os autores efetivamente embarcaram. A juíza refutou tais argumentos, frisando ser desnecessária a mediação citada pela ré, porque houve audiência no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) e companhia não apresentou proposta de acordo.

0749871-06.2021.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-13/antecipacao-voo-impede-banho-passageiros-latam-condenada/>