

Cliente impedida de embarcar em voo sem PCR deve ser reembolsada

22/03/2022

A crise de Covid-19 não dispensou as fornecedoras de produtos e serviços de cumprirem seu dever de informação e manterem seus sistemas e funcionários atualizados, para orientar os consumidores.

Reprodução/Canva



PCR foi exigido no embarque, mas cliente havia feito apenas o teste rápido de CovidReprodução/Canva

Com esse entendimento, a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Paraná condenou a companhia aérea Azul e um site de viagens a ressarcir e indenizar uma consumidora que não pôde embarcar em um voo por supostamente não ter feito o teste correto de Covid-19.

As empresas devem restituir o valor de quase R\$ 1.800 pago pela autora e ainda pagar R\$ 5 mil por danos morais.

A cliente havia adquirido passagens de Curitiba para Milão, na Itália. Por meio de mensagem de e-mail, ela perguntou ao site de viagens se Portugal aceitava a entrada de brasileiros, já que passaria o período de quarentena naquele país. Ela foi informada de que apenas o passaporte atualizado era exigido naquele trajeto.

Porém, no momento do embarque, a autora foi barrada, porque havia feito somente o teste rápido para detecção da Covid-19, e não o teste PCR convencional, exigido por Portugal. Ao acionar a Justiça, ela ressaltou que não foi informada por e-mail da necessidade de tal teste.

A juíza relatora Vanessa Bassani observou que, no embarque, a autora recebeu uma informação diferente da que lhe havia sido passada. Também não recebeu comprovação específica da exigência do governo de Portugal e não foi autorizada a remarcar a passagem sem custos ou apenas com a diferença tarifária.

As empresas réis alegavam que a crise de Covid-19 exigiria que os passageiros se informassem sobre os requisitos de entrada dos países para os quais viajarem. Porém, segundo a juíza, isso "não afasta a responsabilidade das reclamadas no caso em apreço, justamente porque restou demonstrada a falha no dever de informação".

Para a relatora, as vendedoras de passagens e as companhias aéreas devem manter atualizados seus funcionários e sistemas, para passar informações precisas. Caso contrário, os clientes "acabariam onerados com a desídia das fornecedoras, as quais acabariam lucrando de forma indevida sob o argumento genérico de que a pandemia trouxe modificações para o setor".

A ação foi patrocinada pela banca **Guazelli Advocacia**.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
0003757-85.2021.8.16.0182



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-22/cliente-impedida-embarcar-voo-pcr-reembolsada/>