

STJ julga se falta de informação sobre atraso em voo gera dano moral

15/08/2023

A 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça começou a julgar nesta terça-feira (15/8) se o descaso das companhias aéreas em informar a seus passageiros os motivos do atraso ou do cancelamento de voo pode levar ao reconhecimento de danos morais a serem indenizados.

Relator da matéria, o ministro João Otávio de Noronha propôs fixar uma posição que reconhece que a falha no dever de informação, nessas hipóteses, pode causar desgaste e desconforto aos clientes, de forma a superar o que se considera um aborrecimento cotidiano e normal.

Reprodução



Dano moral seria decorrente do aborrecimento causado pela falta de informações pelas companhias aéreas

Em suma, as empresas que atrasam ou cancelam voos não podem deixar seus clientes sem a adequada informação sobre os motivos da alteração e as providências que estão sendo tomadas. Pediu vista o ministro Raul Araújo, para melhor análise dos casos.

O julgamento é relevante porque destoa do padrão das abundantes decisões judiciais envolvendo companhias aéreas brasileiras. Elas são frequentemente punidas pelos danos morais causados por **atraso excessivo**, **espera desconfortável**, **extravio de mala** e **mau planejamento de sua malha aérea**.

Não é todo e qualquer atraso que será capaz de gerar o **dever de indenizar**. Ainda assim, mesmo quando o problema for causado por fatores externos, como **tempestade de areia** ou **pane na pista**, essa obrigação pode ser mantida, como já mostrou a revista eletrônica **Consultor Jurídico**.

No caso julgado pela 4ª Turma, a ação foi ajuizada por um passageiro que teve seu voo cancelado em São Paulo. A companhia aérea ofereceu realocação em outro voo, quatro horas mais tarde. Ele recusou a oferta e comprou passagem em outra companhia, pois tinha um compromisso profissional urgente.

Os danos materiais causados pelo atraso foram reconhecidos e não estão em discussão. A sentença de primeira instância identificou também danos morais porque não houve pronta informação e assistência ao passageiro quando da comunicação do cancelamento.

O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP), em grau de apelação, afastou os danos morais ao analisar o caso sob outra ótica: para a corte estadual, não houve gravidade no episódio porque a companhia aérea disponibilizou vaga em voo que sairia menos de quatro horas mais tarde.

Emerson Leal/STJ?



Para o ministro João Otávio de Noronha, empresas devem ser responsabilizadas pela falha em informar adequadamente
Emerson Leal/STJ

Para o ministro João Otávio de Noronha, a posição da sentença de primeira instância é a mais acertada. Segundo ele, há falha na prestação do serviço diante da inaptidão da empresa em esclarecer de maneira clara e compreensível os motivos do cancelamento e as providências que estão sendo tomadas.

Assim, os danos morais não se referem ao atraso, mas ao descaso da empresa. O voto destacou ainda que decisões dessa natureza têm caráter educativo, pois indicam caminhos a serem seguidos pelas empresas e a postura a ser adotada por prestadores de serviço.

"Não se questiona o atraso. Mas também não se diz o que houve, por que atrasou. É comum ouvirmos dos funcionários nos aeroportos: 'Não sabemos!'. É assim que funciona no Brasil: você fica ali torcendo, se remoendo de raiva, sem saber se vai chegar, quando vai viajar", afirmou o ministro Noronha.

O ministro Raul Araújo, ao pedir vista, destacou que atrasos em voos são inerentes à atividade das empresas aéreas e já fazem parte até da expectativa dos passageiros, que sabem que estarão sempre sujeitos a isso. E ele apontou que o TJ-SP não reconheceu o dano no caso concreto.

AREsp 2.150.150

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-ago-15/stj-julga-falta-informacao-atraso-voos-gera-dano-moral/>