

Juiz ordena emissão de passagens após 3 anos sem remarcação

25/01/2023

O inciso XII do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor determina que o fornecedor de produtos ou serviços estipule prazo para o cumprimento de suas obrigações.

Freepik



Pacote foi adquirido em março de 2020, mas viagem foi cancelada devido à Covid-19^{Freepik}

Assim, a 14ª Vara Cível de Curitiba ordenou, na última sexta-feira (20/1), em liminar, que uma plataforma online de viagens emita passagens aéreas compradas pela internet, conforme as datas sugeridas pelos clientes, após quase três anos do cancelamento sem remarcação. A multa diária pelo descumprimento é de R\$ 500.

Em março de 2020, os autores adquiriram pacotes de viagem com destino a Orlando, nos EUA, para seis pessoas. Porém, devido à crise de Covid-19, a viagem foi adiada e o prazo foi estendido.

Eles apresentaram novas sugestões de data para o início de 2021, mas a empresa alegou impossibilidade. Foram escolhidas novas datas para o fim de 2022, mas a ré não enviou as passagens com a antecedência exigida. A empresa cancelou novamente a viagem e impôs a mudança de data para 2023.

Os consumidores optaram por deixar a ré escolher as datas. O prazo para informar sobre a viagem e emitir as passagens se encerrou no último dia 15/1, sem resposta nem previsão.

O juiz Fernando Andreoni Vasconcellos verificou falha na prestação de serviços, em função da demora injustificada no agendamento da viagem.

"A conduta de reiteradamente informar que seria necessário verificar datas válidas e que a parte autora deveria aguardar coloca o prestador de serviços em vantagem exagerada, eternizando o contrato e frustrando a legítima expectativa dos consumidores", apontou.

O magistrado lembrou que é proibida "a prática puramente potestativa, que dependa apenas do fornecedor de serviços, sob pena de levar a um cenário de total instabilidade das relações de consumo".

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0000432-95.2023.8.16.0194

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-25/juiz-ordena-emissao-passagens-anos-remarcacao/>