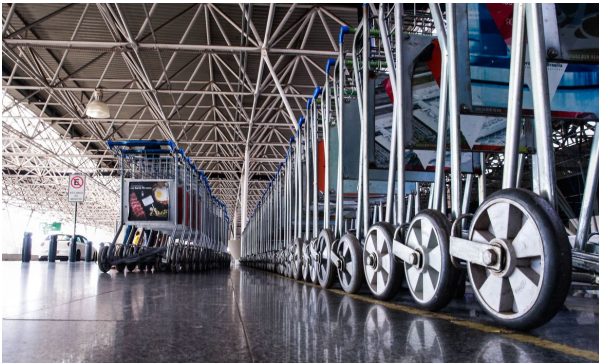


Cancelar voo e não comprovar reembolso gera indenização

21/07/2023

Uma empresa aérea que cancela um voo e não comprova o reembolso pago aos passageiros tem de ser condenada ao pagamento de indenização por dano moral e devolução de valores gastos.

Marcello Casal Jr./Agência Brasil



Aérea foi condenada pois cancelou voo e não comprovou ressarcimento a clientes
Marcello Casal Jr./Agência Brasil

Assim decidiu o 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo, em sentença proferida pela juíza Maria José França Ribeiro.

Na ação, de repetição de indébito e reparação de danos extrapatrimoniais, que teve como parte demandada uma empresa aérea portuguesa, a parte autora alegou ter contratado os serviços da requerida, para fazer uma viagem internacional em 17 de março de 2020, a qual foi cancelada em razão da pandemia da Covid-19.

Aduziram as autoras que, em janeiro de 2021, tentaram marcar a viagem para março de 2022, utilizando o voucher que lhes foi concedido, porém, o voucher não foi aceito pela demandada sob alegação de que a compra estava em processo de reembolso.

Elas afirmam que pagaram ao todo, entre passagens e taxas, a quantia de R\$ 7.578,80, e que elas têm direito à devolução em dobro, pois a requerida não promoveu a devolução da quantia paga, nem cumpriu com sua obrigação de emitir vouchers, apropriando-se indevidamente do patrimônio das requerentes. Ao final, pediram a condenação da empresa.

Em contestação, a companhia aérea requerida alegou de forma preliminar a prescrição da pretensão da parte autora, na forma do artigo 35 da Convenção de Montreal, pois o voo estava marcado para outubro de 2020 e somente na data de 12 de abril de 2023 foi ajuizada a ação.

No mérito, a empresa sustentou que em março de 2020 o governo português proibiu os voos com origem e destino ao Maranhão. Aduziu que o pedido de reembolso dos bilhetes entrou no processo de análise e está sendo devidamente processado, em cumprimento da legislação. Ao final, requereu que fossem julgados improcedentes os pedidos.

"Antes de se analisar as provas apresentadas pelas partes, merece ser pontuado que o Supremo Tribunal Federal entendeu que, em se tratando de responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, deve prevalecer a Convenção de Varsóvia e os demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, conforme artigo 178 da Constituição Federal, não apenas na hipótese de extravio de bagagem, mas também quanto ao prazo prescricional e ao limite de indenização por danos materiais", diz a magistrada na sentença.

"Portanto, conclui-se pela aplicação dos tratados internacionais citados em relação aos pontos já mencionados, podendo ser respeitados os demais dispositivos da norma consumerista que não apresentarem antinomia com as normas internacionais ratificadas pelo Brasil."



A juíza continuou: "No que se refere à prescrição, como decidiu o STF, somente em relação aos danos materiais, se aplicam as normas dos acordos internacionais subscritos pelo Brasil, por isso o artigo 35, da Convenção de Montreal (...) Ocorre que neste caso, o fato gerador não é a data de chegada ao destino, mas a data de solicitação de reembolso, do qual a requerida afirmou que ainda consta em análise (...) Portanto, se até a presente data a requerida não forneceu aos consumidores uma resposta do pedido de reembolso, não houve a prescrição da pretensão de receber o reembolso."

Para a Justiça, as demandantes comprovaram a contratação dos serviços e dos pagamentos.

"Já a requerida não comprovou que assegurou aos demandantes a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito, muito menos a restituição do valor pago (...) O fato é que, diante do cancelamento do voo em março/2020, a requerida tem a obrigação de ressarcir o valor integral pago pelas autoras, na forma do art. 3º, da Lei 14.034/2020, ou seja, no prazo de 12 meses, contado da data do voo cancelado, uma vez que a requerida não faz prova de que assegurou às demandantes a remarcação", esclareceu.

Para a magistrada, as autoras não têm direito à devolução em dobro, mas à restituição simples, em sua inteireza, uma vez que já decorreu o prazo de 12 meses da data do voo cancelado.

"Aqui não se verifica situação de cobrança indevida ou retenção indevida, mas de ausência de reembolso do valor integral (...) Na presente ação, aliado ao dano material, as demandantes se viram totalmente desconsideradas pela requerida, pelo longo período que aguardaram sem uma solução para o transtorno, causando-lhe aflição e angústia", destacou, frisando que está evidenciado o dano moral.

Assim decidiu a juíza: "Julgo procedente em parte o pedido para condenar a TAP a realizar a restituição de R\$ 7.578,80 (...) Condeno-lhe ainda, ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais." *Com informações da assessoria de comunicação da Corregedoria Nacional de Justiça.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jul-21/cancelar-voe-nao-comprovar-reembolso-gera-indenizacao-passageiros/>