

Companhia aérea deve indenizar por atraso superior a 24h em voo

12/03/2023

O transporte aéreo está sujeito a fortuitos internos e externos, mas tais fatos não desobrigam a companhia de prestar toda a assistência aos passageiros sujeitos a contratempos.

Reprodução



Reprodução Companhia aérea não comprovou ter prestado assistência à passageira

O entendimento é da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, que reformou sentença para condenar uma companhia aérea a indenizar uma passageira por atraso superior a 24 horas em um voo. A indenização por danos morais foi arbitrada em R\$ 5 mil.

A passageira ia do Rio de Janeiro a Cascavel (PR), com escala em Campinas, partindo às 10h50 do dia 14 de setembro de 2020, com chegada prevista para 14h50 do mesmo dia. Já no aeroporto, ela foi informada de que o voo havia sido cancelado e só conseguiu remarcar a viagem para o dia seguinte.

A ação foi julgada improcedente em primeiro grau, mas o TJ-SP acolheu o recurso da passageira.

"No caso dos autos, a suposta manutenção extraordinária da aeronave gerou um atraso de 24 horas sem a demonstração de prestação de qualquer auxílio material aos consumidores. Respeitado o entendimento do juiz *a quo*, incabível carrear à autora o ônus de provar fato negativo, qual seja, a ausência de prestação de assistência pela ré", afirmou o relator, desembargador César Zalaf.

O magistrado disse que, em se tratando de relação de consumo, cuja situação permite a inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, do CDC), este deve recair sobre a companhia aérea, especialmente porque é dela a obrigação de demonstrar que prestou a devida assistência, o que não ocorreu no caso.

"A defesa da ré não foi instruída com qualquer elemento de prova capaz de excluir sua responsabilidade, não bastando a alegação de que teria sido atingida por objeto estranho com necessidade de manutenção não programada da aeronave. Um print, aliás, sequer pode ser considerado como prova documental, mas equipara-se a mera afirmação lançada na contestação, que não tem o condão de afastar a sua responsabilidade, que é objetiva."

Para o magistrado, não há dúvida de que a passageira se viu em uma situação "no mínimo incômoda", pois o simples atraso no voo, por si só, já caracteriza a prestação de serviço como inadequada, uma vez que o contrato de transporte é de resultado, sendo irrelevante a demonstração dos danos suportados pelos consumidores.

"Ao descumprir as normas que regulam o transporte aéreo em razão de seus próprios interesses, originou-se a responsabilidade civil da companhia aérea em indenizar o incômodo causado. Os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço ultrapassaram os meros dissabores ou aborrecimentos, pois a viagem teve atraso de 24 horas em



relação ao inicialmente programado, sem que fossem prestados os auxílios necessários", concluiu Zalaf.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1002327-47.2022.8.26.0577

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mar-12/companhia-aerea-indenizar-atraso-superior-24h-voos/>