

Companhia aérea deve indenizar passageira por cancelamento de voo

29/09/2023

A empresa deve reparar, independentemente da existência de culpa, os danos causados a seus consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e por informações insuficientes ou inadequadas apresentadas por ela.

Reprodução



Professora chegou ao destino com atraso de seis horas devido ao cancelamento do voo

Seguindo essa premissa, a juíza Janine Stiehler Martins, do Juizado Especial Cível do Norte da Ilha, em Florianópolis, condenou uma companhia aérea a indenizar uma consumidora em R\$ 6 mil por danos morais, pelos transtornos decorrentes do cancelamento de um voo, e em R\$ 1.140,20 por danos materiais referentes ao valor pago pela passagem.

Professora de inglês em Santa Catarina, a mulher foi convidada pela empresa em que trabalha para participar de um workshop em São Paulo. Como o evento começaria às 18h do último dia 12 de março, ela comprou passagem para a data do evento, com saída de Ribeirão Preto prevista para as 14h30 e chegada à capital paulista às 15h25. Na hora de embarcar, porém, a professora foi informada de que o voo havia sido cancelado.

Ela, então, reclamou com a companhia, que, após muita discussão, ofereceu-lhe uma viagem de ônibus. Sem outra alternativa, a consumidora acabou chegando ao destino somente por volta das 21h, deixando, com isso, de assistir ao workshop. Inconformada, ela entrou com ação de indenização por danos materiais e morais, alegando que não foi realocada em outro voo e que foi informada do cancelamento em prazo inferior a 72 horas em relação ao horário contratado, "em flagrante ofensa à Resolução nº 400 da Anac".

"Nada se compara ao cansaço, frustração e chateação ocasionados por uma falha na prestação dos serviços", sustentou o advogado **Nathan Dias Von Söhsten Rezende**, que pediu R\$ 15 mil de indenização e o reembolso dos R\$ 1.140,20 referentes à despesa com a passagem.

Ao analisar o pedido, a juíza Janine Stiehler ressaltou que, no caso, autora e demandada se enquadram nas posições de consumidora e fornecedora, o que impõe a aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a regra da inversão do ônus da prova prevista em favor da professora.

"Em sua contestação", prosseguiu Janine, "a companhia aérea requerida impugnou os pedidos dos requerentes, bem como argumentou que o voo sofreu cancelamento em razão de fenômenos climáticos que impediram que o voo decolasse e que prestou todo o auxílio". Já a professora rebateu a alegação dizendo que o dia "estava ensolarado no destino e que, mesmo assim, poderia ter sido avisada com a antecedência da situação".



Confrontando as versões, a juíza entendeu que a justificativa da companhia não foi capaz de excluir sua responsabilidade no caso. "É evidente que houve falha na prestação dos serviços fornecidos pela companhia aérea requerida, a qual deveria oferecer opções de contingência cabíveis, inclusive com o aproveitamento de empresas de transporte parceiras, nos termos da Resolução nº 400/2016 da Anac", concluiu Janine.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 5012691-36.2023.8.24.0090

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-set-29/companhia-aerea-indenizar-passageira-cancelamento-voos/>