

Companhia aérea deverá indenizar idosa por atraso de 38 horas em voo

Considerando que houve falha na prestação de serviços, a 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) condenou uma companhia aérea a indenizar uma idosa por atraso de 38 horas em voo internacional.

Segundo os autos, após três horas de espera para embarcar em voo de Orlando ao Rio de Janeiro, com escala em Campinas, a mulher, de 80 anos, foi informada de que o segundo trecho havia sido cancelado. Após ser realocada para outro voo, 34 horas depois, ela foi surpreendida por mais um atraso, desta vez de cinco horas, que fez com que perdesse a conexão em que foi realocada, resultando em atraso total de mais de 38 horas em relação ao horário originalmente acordado.

Em seu voto, o relator do recurso, desembargador Alexandre David Malfatti, destacou que a situação foi agravada pelo fato de a autora ser idosa. Além disso, o magistrado apontou falhas na prestação do serviço e na prestação de informações.

“Tanto o trajeto em que constatado o primeiro cancelamento (Orlando-Campinas) como o trajeto total (Orlando-Rio de Janeiro) são usuais, não tendo a ré apresentado justificativa para tamanha delonga na reacomodação da autora que, ademais, chegou em seu destino de madrugada, quando, originalmente, havia contratado voo com chegada no período da manhã.”

O magistrado também considerou que a quantia fixada “atenderá às funções compensatória (principal) e inibitória, concretizando-se o direito básico do consumidor”. Os desembargadores Tasso Duarte de Melo e Sandra Galhardo Esteves completaram a turma de julgamento. A decisão foi unânime.

O ressarcimento por danos morais foi majorado para R\$ 10 mil. Na sentença, a empresa também foi condenada a indenizar o prejuízo de R\$ 280 referente ao traslado contratado para levar a autora do aeroporto até sua residência. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Apelação 1009013- 93.2023.8.26.0068

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jan-08/companhia-aerea-devera-indenizar-idosa-por-atraso-de-38-horas-em-voo/>

