

Companhia aérea terá que indenizar passageiros por transtornos em viagem

19/05/2024

O regime da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor deve ser aplicado a todas as hipóteses de relação de consumo em que surge o dever de indenizar por falha na prestação de serviço ou produto defeituoso.

Esse foi o entendimento da juíza Fabrícia Bernardi Gonçalves, do 6º Juizado Especial Cível de Vitória, para condenar uma companhia aérea a indenizar três amigos brasileiros que tiveram uma série de transtornos provocados por atrasos de voo em uma viagem para Colômbia.

Na viagem de ida, os autores foram informados já na fila de embarque para Bogotá de que não havia mais assentos disponíveis na aeronave. Eles tiveram que aguardar três horas para serem realocados em outro voo. Já embarcados ficaram mais duas horas parados enquanto o avião estava em manutenção.

Na volta, o voo foi cancelado e os autores só foram realocados em outra aeronave 12 horas depois do horário originalmente.

Ao analisar o caso, a julgadora apontou que o artigo 14 do CDC estabelece de forma expressa o dever objetivo do fornecedor de reparar os danos na prestação de serviços defeituosos.

“A falha na prestação dos serviços de transporte aéreo é fato que representa não só o descumprimento da obrigação contratual do transportador de deslocar os passageiros ao seu local de destino, mas também representa um defeito do serviço, porque não atende à segurança oferecida pelo fornecedor e esperada pelo consumidor, quanto ao modo de fornecimento, revelando um mau funcionamento do serviço, que pode, indubitavelmente, causar danos morais passíveis de indenização”, completou.

Assim, a magistrada condenou a Latam ao pagamento de R\$ 4 mil, para cada passageiro, a título de danos morais. A outra companhia aérea que envolvida nos atrasos, a Compania Panamena de Aviacion, já havia fechado acordo prévio no valor de R\$ 3 mil para cada passageiro.

Os autores foram representados pelo advogado Gustavo Pinheiro. “A falha na prestação dos serviços de transporte aéreo é fato que representa não só o descumprimento da obrigação contratual do transportador de deslocar os passageiros ao seu local de destino, mas também representa um defeito do serviço, porque não atende à segurança oferecida pelo fornecedor e esperada pelo consumidor, quanto ao modo de fornecimento, revelando um mau funcionamento do serviço, que pode, indubitavelmente, causar danos morais passíveis de indenização”, comentou o causídico.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5027250-46.2023.8.08.0024

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-19/companhia-aerea-tera-que-indenizar-passageiros-por-transtornos-em-viagem/>

