



Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade das Companhias Aéreas

O Código de Defesa do Consumidor estabelece uma série de princípios norteadores de toda relação de consumo, dentre os quais estão incluídos o que reconhece a vulnerabilidade do consumidor, além dos que exigem a observância da boa-fé objetiva, transparência, prestação de informação clara ao consumidor, proibição de cláusulas abusivas ao consumidor, dentre outros.

O transporte aéreo, como qualquer outro meio de transporte, constitui uma importante área de prestação de serviço, devendo as empresas aéreas prestá-lo com segurança, agilidade e eficiência, ou seja, é um direito do consumidor e um dever das empresas aéreas, a prestação de um serviço de qualidade.

Ação Indenizatória - Atrasos-Cancelamentos-Overbooking-Extravios

As falhas mais comuns na prestação de serviços de transporte aéreos estão relacionadas a atrasos ou cancelamentos de vôos, overbooking – venda de bilhetes acima do número de assentos - extravio ou avaria de bagagem e, ainda, o não cumprimento dos programas de fidelização ou milhagem oferecidos por algumas companhias aéreas.

Configurada qualquer dessas falhas na prestação do serviço, as empresas aéreas respondem de forma objetiva, isto é, independentemente de culpa, sendo suficiente a comprovação da ação ou omissão do agente, o resultado negativo e o nexo causal entre o agente da empresa aérea e o dano.

Comprovada a falha na prestação de serviços pela companhia aérea, o consumidor pode pleitear judicialmente a reparação [indenização] material e moral, tendo em vista a legítima expectativa do consumidor para com seus compromissos terem sido frustradas ou até mesmo prejudicadas, isso tudo independentemente de culpa da Companhia Aérea, que deverá assumir os riscos da sua atividade.

Nossos serviços

Nosso trabalho contempla a análise do caso concreto, passando pela documentação probatória e, depois disso, pleiteando no Poder Judiciário, a medida cabível, requerendo a recomposição do dano através da indenização dos danos materiais e morais.

Processo Referência

No processo nº. 1001727-51.2017.8.26.0011 em trâmite perante a 1ª Vara do Juizado Especial Cível do Foro Regional XI - Pinheiros/SP, pleiteando indenização por danos materiais e morais por atraso de vôo internacional e extravio de bagagens, obtivemos recentemente a seguinte decisão:

“Posto isso, promovendo a extinção da fase cognitiva do processo com resolução do mérito (art. 487, I, CPC/15), julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para condenar a ré a pagar ao autor (i) R\$ 46.670,70 (quarenta e seis mil, seiscentos e setenta reais e setenta centavos), corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, e (ii) R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP da publicação da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.