
Empresa deve indenizar passageira por cancelar passagem

A Justiça mineira condenou empresa aérea Gol a pagar indenização de R\$ 2,5 mil por danos morais e R\$ 115 por danos materiais para um funcionária pública que teve sua passagem cancelada sem sua autorização. A decisão é da 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Segundo os autos, em março de 2005, a consumidora fez a reserva, pela internet, de uma passagem aérea de Porto Alegre para São Paulo. No dia do embarque, foi informada no aeroporto que sua passagem havia sido cancelada um dia após a reserva, por uma pessoa chamada Antônio.

Sem alternativa, a funcionária teve de comprar uma passagem de ônibus no valor de R\$ 115 para chegar a São Paulo, pois outra passagem aérea iria custar três vezes mais que o valor da que foi cancelada.

Na ação em que requereu indenização por danos morais e materiais, a consumidora alegou que a empresa agiu com descaso, e que isso lhe provocou danos de ordem moral e material.

Em sua defesa, a companhia aérea alegou que o cancelamento foi feito por terceiro de forma legal, pois o tal Antônio tinha os dados pessoais da consumidora e respondeu corretamente todas as perguntas necessárias ao cancelamento da passagem.

Em primeira instância, a empresa foi condenada a pagar indenização por danos morais e materiais. Companhia e consumidora recorreram da decisão. A funcionária pretendia aumentar a indenização.

No entanto, a decisão de primeira instância foi mantida integralmente pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Os desembargadores entenderam que a empresa, ao executar o cancelamento, agiu na contramão das cautelas necessárias à segurança do procedimento, pois não informou à titular da reserva sobre o cancelamento. Além disso, eles entenderam que não havia provas de que o cancelamento tivesse sido efetuado por terceiro.

Em seu voto, o relator, desembargador Saldanha da Fonseca, destacou que, em tais situações, a reparação por danos morais é obrigatória, principalmente por terem ocorridos frustração e contratempus, já que a viagem teve de ser feita por ônibus e, conseqüentemente, foi mais longa.

Processo: 1.0145.05.227365-6/001

Date Created

07/04/2006