

Empresa deve devolver dinheiro pago por serviço ruim

Tráfego e crise aérea são temas que há cerca de dois anos se tornaram alvo constante de grandes preocupações. No Brasil, o mês de setembro de 2006 representou um importante e triste marco, por ocasião do acidente aéreo entre uma aeronave da GOL e um jato Legacy, que vitimou 154 pessoas. Era apenas o começo. Foi o pior acidente aéreo na história do país e revelou uma série de deficiências do sistema de controle aéreo, com muitos protestos – controladores de vãos e passageiros – diante de um completo desgoverno por parte do Poder Executivo.

Em 2007, a situação não melhorou. Todos ainda se recordam de mais um gravíssimo acidente aéreo, com uma aeronave da TAM, que igualmente se traduziu em um enorme número de vítimas fatais. O Aeroporto de Congonhas em São Paulo foi fechado temporariamente, provocando atrasos, cancelamentos dos vãos e muitos transtornos aos passageiros.

No exterior, a situação não é menos preocupante. A já proclamada recessão nos EUA aliada à alta do preço do combustível está provocando uma crise que faz lembrar 11 de setembro de 2001. Empresas quebrando por todo lado, não apenas na América do Norte, mas também no continente asiático. Por enquanto, não se vê luz no fim desse túnel.

Mais recentemente, vimos problemas bastante graves com a Aerolíneas Argentinas e o caos que representou o retorno das férias de julho. Ninguém merece. Afinal de contas, o preço de um bilhete aéreo não é barato.

Por aqui, avolumam-se os processos judiciais, já sendo matéria tranqüila e pacífica nos tribunais, que os atrasos e cancelamentos injustificados de vãos causam dano moral e, por conseguinte, obrigatoriedade de indenização. Porém, existe outra espécie de prejuízo que não vem sendo reclamado pelas vítimas, mas que também ocorre em situações como essas.

É consagrada a responsabilidade objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, na qual responde o transportador independentemente da existência de culpa, bastando ao consumidor comprovar o dano sofrido e o nexo de causalidade entre este e o defeito do serviço.

O passageiro que adquire uma passagem aérea para voar em um horário pré-determinado, tem o indisputável direito de reclamar por danos materiais, caso a companhia aérea não cumpra rigorosamente o contrato de transporte.

Um voo, por exemplo, que deveria partir do Rio de Janeiro com destino a Frankfurt, sem escalas, com 10 horas de duração, não pode simplesmente se transformar em um voo com escala, atrasos e duração de 20 horas. Isto significa má prestação do serviço contratado. Defeito na prestação dos serviços também haverá se o voo for cancelado. A isto, chamamos tecnicamente de dano material. Pagou-se por algo que não foi recebido a contento.

O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Diante de um serviço defeituoso, por força do Código do Consumidor, está configurado o dano material, e o passageiro poderá também pleitear uma redução proporcional no preço. Esta questão importante é pouco – ou nada – ventilada pelas vítimas.

Além disso, estará também configurado o dano moral, que representa o prejuízo psíquico, o abalo emocional, o aborrecimento, transtorno, estresse e desconforto dentre outros.

É repugnante presenciar o descaso das empresas aéreas quando anunciam o cancelamento de um voo nacional ou internacional, com a mesma frieza e distanciamento que comunicam uma alteração, por exemplo, no portão de embarque. Não estão preparadas para lidar com seres humanos e, por isso, os tratam como números.

Não menos repugnante é ouvir relatos de passageiros que passaram horas ou dias, aguardando para embarcar, desprovidos de mínima assistência e de razoável informação.

No mês de junho de 2008, foi proferida em uma Vara Cível na Comarca do Rio de Janeiro, uma sentença – quiçá um importante precedente – que considero em parte inédita, porque além do moral, também condenou a empresa a devolver metade do valor pago pelos bilhetes. A condenação da empresa aérea a restituir aos passageiros 50% do valor pago pelo bilhete aéreo se deu em decorrência do considerável atraso.

Fica assim registrado, que o valor gasto com a passagem aérea, quando o voo não transcorrer normalmente, enseja dano material, portanto, indenizável.

Com efeito, é evidente o direito do consumidor lesado, de pleitear indenização pela ocorrência de dois danos, tratados de forma distinta pelo Direito.

Não há limites para a responsabilidade do transportador, cabendo a reparação integral pelos danos causados em decorrência da má qualidade dos serviços prestados.

Date Created

28/08/2008