



Companhia aérea tem de informar necessidade de visto, decide STJ

A companhia aérea tem de fornecer informações essenciais para que a viagem seja feita. Por entender que a Air France não o fez, já que não informou sobre a necessidade de obtenção de visto para a França, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, determinou que a empresa pague R\$ 20 mil de indenização por danos morais a mãe e filha.

A Turma entendeu que além de claras e precisas, as informações prestadas pelo fornecedor devem conter as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito do risco que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado.

Para a ministra Nancy Andriighi, relatora do processo no STJ, houve defeito na prestação de serviço por parte da Air France que, ao fazer a venda de passagens aéreas com destino à França, não informou corretamente a necessidade de obtenção de visto para ingresso naquele país.

Segundo a ministra, era necessário que a companhia aérea se manifestasse de forma escorreita acerca das medidas que deveriam ser tomadas pelas passageiras para viabilizar o sucesso da viagem, o que envolvesse desde as advertências quanto ao horário de comparecimento no balcão de check-in até mesmo o alerta em relação à necessidade de obtenção do visto.

“Para além de constituir direito básico do consumidor, a correta prestação de informações revela-se, ainda, consectário (resultado) da lealdade inerente à boa-fé objetiva e constitui o ponto de partida a partir do qual é possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado”, afirmou.

O caso

A filha adquiriu na agência da Air France duas passagens aéreas para ela e para a mãe viajarem para Londres e, posteriormente, para Paris. Em 1999, elas compareceram no guichê da companhia aérea, no Aeroporto Internacional de Guarulhos (SP), e fizeram normalmente o check-in no voo com destino a Londres. Depois de alguns dias na capital inglesa, as duas se apresentaram novamente para o check-in no voo para Paris. Entretanto, elas foram informadas de que a mãe não poderia embarcar, por ser boliviana sem visto para ingresso no território francês. A mãe teve de voltar sozinha ao Brasil e a filha, que tinha compromissos profissionais em Paris, embarcou para a capital francesa.

As duas entraram com ação de indenização por danos morais e materiais contra a companhia aérea. Sustentaram que passaram por um profundo sofrimento psicológico e atribuíram toda a responsabilidade à empresa, já que no momento da compra dos bilhetes, asseguraram a desnecessidade do visto. As duas afirmaram também que o abalo moral poderia ter sido evitado, caso tivessem ciência sobre a obrigatoriedade do visto.

Já a Air France argumentou que não é responsável pelos danos alegados, pois não tem condições de conhecer, para todas as nacionalidades, as exigências de visto. Disse que o transportador não é responsável pela condição pessoal do passageiro no que se refere à possibilidade de ingressar em um país e que, no momento da celebração do contrato de transporte, não tem condições de examinar se



existe a necessidade do visto, pois desconhece a nacionalidade do passageiro.

Em primeira instância, a companhia aérea foi condenada a pagar 50 salários mínimos. A Air France recorreu. O Tribunal de Justiça de São Paulo afastou a responsabilidade da companhia aérea. Para o TJ paulista, era necessário que a filha e a mãe comprovassem que a empresa estava obrigada a advertir seus passageiros quanto à obtenção de visto de entrada em países estrangeiros, ou mesmo a proceder a sua verificação em passaportes.

As duas recorreram ao STJ. Sustentaram que houve falha na prestação do serviço e negligência por parte da empresa ao não informar corretamente a necessidade de obtenção do visto pela passageira boliviana.

Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

Resp 988.595

Date Created

16/12/2009