
Agência de viagem e companhia aérea respondem por extravio de bagagem

Pacotes de viagem nem sempre são sinônimo de descanso e alegria. O Judiciário, depois de tanto receber reclamações, já reconhece que a agência de viagem e a companhia aérea, juntas, são responsáveis por transtornos como o extravio das malas.

A agência de viagens CVC e a aérea portuguesa TAP acabam de ser condenadas a indenizar, por danos morais, Amanda Lopes de Araújo Soares e Alexandre Moojen Mangoni que chegaram a Paris e não encontraram a sua bagagem. Na sentença, a juíza substituta do 7º Juizado Especial Cível do Distrito Federal, Verônica Torres Suaiden, determinou o pagamento de R\$ 4,5 mil na proporção de 50% para cada requerente, com incidência dos juros de mora e correção monetária.

De acordo com a advogada **Daniela Peon Tamanini**, os autores da ação compraram um pacote turístico na CVC para uma viagem de 14 dias com destino Lisboa/Paris/Madri. Ao chegarem em Paris notaram que suas bagagens tinham sido extraviadas. Fato que atrapalhou a estadia dos dois na França. Diante disso, ajuizaram ação pedindo a condenação das empresas ao pagamento de indenização por danos morais e ao ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 898 para Mangoni.

A CVC não recorreu da sentença. Já a TAP alegou que o extravio das bagagens se deu por causa da greve dos funcionários do aeroporto de Paris, por isso o transtorno não pode ser atribuído a ela. Sustentou que a greve exclui da empresa a responsabilidade civil dos fatos. Também pediu que os danos materiais alegados fossem comprovados. No entanto, segundo a advogada dos requeutes, a TAP logo desistiu do recurso. "Acredito que isso aconteceu por causa do não pagamento das custas recursais", declara Daniela.

De acordo com a juíza, ao não entregar as bagagens é caracterizada a falha do serviço, por parte das empresas, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que diz que, independentemente da existência da culpa, os fornecedores do serviço respondem pela reparação dos danos causados aos consumidores.

Com relação ao dano material, a juíza afirma que, é razoável que, diante da impossibilidade de acesso a sua bagagem, os requerentes tivessem de realizar compras para atender as suas necessidades básicas de vestimenta, pois todos os seus pertences encontravam-se na bagagem.

Quanto aos danos morais, a juíza disse que o dano decorre de uma violação de direitos da personalidade, atingindo, em última análise, o sentimento de dignidade da vítima. Configura-se na privação ou lesão de direito. Neste caso, a sanção consiste na imposição de uma indenização, cujo valor é fixado judicialmente, com a finalidade de compensar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica.

Segundo Daniela, a causa de pedir a indenização por danos morais está demonstrada na medida em que o defeito do serviço gerou inúmeros transtornos aos requerentes. Ao chegarem em Paris foram obrigados

a comprar roupa e outros instrumentos mínimos para a manutenção de sua higiene pessoal até que sua bagagem fosse restituída, o que aconteceu depois de dois dias.

“Não se pode considerar que ser privado injustificadamente de seus bens pessoais configure mero aborrecimento da vida cotidiana”, ressalta a juíza. Segundo ela, depois da quitação contratual por parte do consumidor, espera-se, com razão, que a parte requerida cumpra com a contraprestação, sem violar o sentimento de dignidade do destinatário final do serviço.

Explicou também que não existe um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido pela parte ofensora à vítima. O valor do dano moral deve ser fixado de modo a atingir as finalidades da reparação, tais como a compensação pelo constrangimento, aborrecimento e humilhação vividos; punição pela conduta do agente; e, prevenção futura relativa a fatos semelhantes.

Diante dos fatos, a juíza reconheceu o pedido de indenização por danos morais no valor de R\$ 4,5 mil, com incidência dos juros de mora e correção monetária a partir da publicação desta sentença. “A indenização deve ser paga respeitando a proporção de 50% para cada requerente.” Além disso, as rés devem ressarcir Alexandre Moojen Mangoni a quantia de R\$ 898 acrescida de correção monetária a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. As empresas terão 15 dias para cumprir a condenação, sob pena de multa de 10%.

Date Created

26/06/2010