



Gol é condenada a pagar R\$ 1,5 milhão por práticas comerciais abusivas

A VRG Linhas Aéreas (Gol) foi condenada a pagar indenização de R\$ 1,5 milhão pelo tratamento indigno e desumano dispensado aos seus clientes, em diferentes ocasiões, especialmente pela falta de informações, confinamento em aeroportos, atrasos e cancelamentos de voos, desvios de rotas sem prévia comunicação e extravio ou violação de bagagens, sem ressarcimento. A [decisão](#) é do juiz Giovanni Conti, da 15ª Vara Cível de Porto Alegre ao julgar Ação Coletiva apresentada pela Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo (Andep). Cada passageiro irá receber R\$ 14,6 mil por danos morais. Cabe recurso.

Os autores da Ação Coletiva contra a companhia pleiteando indenização por danos morais e materiais, apresentou farta documentação com fotos e vídeos para comprovar o mau tratamento dispensado a 100 passageiros, em diversas viagens.

Além das habituais reclamações de atrasos, trocas de rotas, falta ou desencontro de informações e extravio de bagagens, a Andep acusou a Gol de “confinamento, cárcere privado de passageiros em salas de embarque e sequestro”. A Ação destacou que tais condutas foram praticadas de forma corriqueira pela companhia entre os anos de 2006 e 2009. Relatou que, após a compra da Varig, a qualidade do serviço do transporte aéreo caiu ainda mais, além de submeter os passageiros a situações indignas e humilhantes quando da utilização dos serviços.

Após detalhar algumas situações de dificuldade e de descaso vividas pelos passageiros em vários aeroportos, inclusive na Argentina, a ação pede a antecipação de tutela para obrigar a empresa a prestar assistência digna aos seus consumidores; prestar informações claras e verdadeiras; fornecer informações com duas horas de antecedência, relativamente a qualquer intercorrência, sob pena de multa; prestar assistência em caso de atraso ou cancelamento de vôo, sob pena de multa; suspensão da cobrança de multa relativas à alteração dos bilhetes de passagens; colocar informações visíveis nos aeroportos sobre os direitos dos consumidores.

Todos os pedidos estão condicionados a multa de R\$ 100 mil para o caso de descumprimento, bem como ordenada a prisão de um dos diretores ou do presidente da empresa, com base no artigo 330 do Código Penal.

Por fim, a Ação da Andep solicitou que a companhia aérea fosse condenada a pagar, a cada consumidor, valor mínimo não inferior ao estipulado pela Convenção de Montreal, para atrasos de 5 horas ou mais — 4.987 euros ou R\$ 14.661,78, ao câmbio de 12 de maio de 2009. Em caso de reincidência de atraso, a multa prevista seria no mesmo valor.

Em sua defesa a Gol alegou que a matéria não seria da competência da Justiça estadual. No mérito, disse que a pretensão era descabida, assim como inaplicável o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) — direito ao arrendimento da contratação por parte do consumidor. Alegou também violação ao princípio da legalidade e da separação dos poderes. Refutou a pretensão de assistência e fornecimento



de documentação referente a eventuais atrasos e cancelamentos de voo, pedindo a improcedência dos pedidos indenizatórios.

Inicialmente, o juiz Giovanni Conti afastou o interesse da Justiça Federal e confirmou a competência da Justiça estadual. No mérito, entendeu que o caso deve ser analisado com base na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, a Lei de Ação Civil Pública, subsidiariamente, pelos instrumentos do Código de Processo Civil.

O juiz discorreu sobre a vulnerabilidade do consumidor na sua relação com as empresas, citando a Lei 8078/90, cujas disposições são de interesse público e social, bem como fundamentais para o crescimento não só da economia, mas para o respeito ao consumidor. “Por isso, a política das relações de consumo deve ter como norte as determinações do artigo 4º, incisos I, II, VI, VII, VIII, que tratam exatamente da vulnerabilidade, da ação governamental de proteção ao consumidor, do Princípio da Repressão Eficiente aos Abusos, racionalização e melhoria dos serviços públicos e estudo constante das modificações de mercado. Mais que isso, devem ser respeitados os direitos básicos do consumidor, contidos no artigo 6º, com especial atenção aos incisos V, VII, VIII, X”, complementou.

O juiz considerou a Ação procedente e determinou:

- a) Que a companhia dê assistência e tratamento digno aos passageiros, providenciando hospedagem, traslado e alimentação, bem como disponibilize uma ligação telefônica em caso de atraso superior a duas horas, acerca de voo que deva ocorrer dentro do território nacional, e três horas para voos internacionais. Cabe ao consumidor decidir se aceita a oferta e utiliza a assistência disponibilizada pela companhia ou se aguarda no aeroporto.
- b) Que a companhia forneça informações claras e verdadeiras aos passageiros, incluindo a forma escrita, através de atestado comprobatório de atrasos e cancelamentos de voos, bem como para situações de recusa de embarque dos passageiros.
- c) Que a companhia informe aos passageiros, de forma clara, adequada e de fácil compreensão, com antecedência mínima de duas horas, a contar do horário previsto para embarque, eventuais problemas que possam retardar ou mesmo impedir a partida do voo.
- d) Que a companhia suspenda a cobrança de qualquer multa referente a eventuais alterações no bilhete aéreo, decorrentes de voos atrasados ou cancelados, seja quando os consumidores optarem por embarcar em outro voo oferecido pela empresa, ou optarem pelo reembolso da passagem.
- e) Que a companhia suspenda a cobrança de quaisquer multa imposta aos consumidores que desistirem da compra de bilhetes aéreos realizadas fora do estabelecimento comercial (agência de viagens, internet, telefone,) dentro do prazo de sete dias, consoante determina o artigo 49, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.
- f) Que a companhia afixe, em local visível, em todos os seus balcões de atendimento, cartazes, informando os direitos básicos dos consumidores (artigo 6º da Lei 8.078/90), em especial o direito a tratamento digno, a informação, a assistência no aeroporto, a hospedagem, a alimentação, a transporte e



a um telefonema, nos casos de atrasos de voo superiores a duas horas.

g) A fixação da pena de multa pecuniária equivalente a R\$ 10 mil, a ser aplicada por consumidor e por evento, em caso de descumprimento de qualquer dos itens anteriores, revertendo o eventual numerário arrecadado a esse título para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.

h) A condenação da companhia aérea a indenizar os passageiros associados da autora da Ação (Andep), em razão dos danos morais suportados, no valor de R\$ 14.661,78, corrigidos monetariamente pelo IGP-M a contar da data da sentença, e juros legais a contar da citação.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Date Created

03/06/2011