



Juizados de aeroportos fizeram mais de 27 mil atendimentos em 2012

Os postos avançados dos Juizados Especiais dos aeroportos fizeram mais de 27,2 mil atendimentos de janeiro a novembro deste ano. O balanço se refere às unidades judiciais em funcionamento no Rio de Janeiro, no Distrito Federal, em Mato Grosso e em São Paulo. A maioria dos usuários buscou essas instâncias para reclamar de atraso ou cancelamento de voos, problemas com a bagagem e falta de assistência por parte das companhias aéreas.

Os Juizados Especiais dos aeroportos Tom Jobim e Santos Dumont, no Rio de Janeiro, foram os que registraram o maior número de atendimentos — 13.516 nesses 11 meses de 2012. Essa demanda resultou em 3.626 reclamações sobre diversas questões relacionadas ao serviço oferecido pelas empresas aéreas. O número de acordos chegou a 1.983 no período. No aeroporto internacional Tom Jobim, a queixa mais recorrente foi a cobrança de multa pela remarcação da passagem (1.351 do total), assim como o atraso e o cancelamento de voos (1.072 e 963, respectivamente). No Santos Dumont, o atendimento prestado pelas companhias foi o motivo do maior número de reclamações — 2.127 no total. Cancelamentos de voos e defeitos relacionados ao serviço das empresas foram duas outras queixas mais comuns, com 1.018 e 1.013 demandas, respectivamente.

São Paulo foi o segundo estado a registrar maior quantidade de demandas nos postos dos Juizados Especiais dos aeroportos. As unidades em funcionamento em Cumbica e Guarulhos fizeram 7.117 atendimentos de janeiro a novembro, que geraram 1.960 reclamações sobre 4.123 fatos. Desse total, os juízes promoveram 191 acordos. A queixa mais comum nos postos dos Juizados dos aeroportos paulistas foi a falta de assistência e informação pelas operadoras (1.490 e 1.389, respectivamente, do total de fatos reclamados). Destacaram-se também as reclamações sobre atraso e cancelamento de voos (325 e 207 demandas), *overbooking* (51), problemas com bagagens (279), entre outros (382).

Já o Juizado Especial do aeroporto Juscelino Kubitschek, no Distrito Federal, fez 6.355 atendimentos até novembro. A unidade judicial em funcionamento no aeroporto Marechal Rondon, em Mato Grosso, por sua vez, recebeu 220 reclamações de janeiro a novembro.

Os postos avançados dos Juizados Especiais em aeroportos foram instalados em julho de 2010, depois da publicação do Provimento 11 da Corregedoria Nacional de Justiça. Essas unidades têm por objetivo prevenir demandas judiciais e buscar a conciliação nos conflitos entre empresas aéreas, consumidores e prestadores de serviço. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Date Created

18/12/2012