

## AÃ©reas e passageiros fecham poucos acordos nos Juizados Especiais

Elza Fiúza/ABr



Das quatro companhias aéreas que operam voos domésticos nos principais aeroportos do Rio de Janeiro e São Paulo, a Avianca é a que apresentou o maior percentual de solução de conflitos por meio de acordos.

O levantamento do CNJ foi feito com base no total de reclamações e atendimentos registrados, ao longo de 2011, pelos Juizados Especiais instalados nos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, em São Paulo, Santos Dumont e Galeão, no Rio de Janeiro. As informações foram obtidas por meio do Tribunal de Justiça de São Paulo e do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

A empresa Avianca chegou a um acordo com os passageiros em 17,89% dos 704 atendimentos registrados em 2011 nos Juizados Especiais dos quatro aeroportos. Nesse total estão incluídos também os números da empresa OceanAir, antiga nomenclatura da Avianca.

A Gol aparece em 2º lugar entre as que têm maior percentual de casos resolvidos por meio de acordo: 15,83% de um total de 3.580 reclamações nos quatro aeroportos. A TAM aparece em 3º lugar, com 400 casos resolvidos por meio de conciliação, de um total de 3.570 reclamações (11,20%).

A Webjet, comprada pela Gol no ano passado, aparece em último lugar no levantamento, com apenas 8,35% de acordos num total de 3.088 reclamações nos juizados especiais dos aeroportos do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Se forem consideradas também as companhias aéreas que não operam nos quatro aeroportos, a Azul passa a ocupar a liderança do levantamento. Das 620 reclamações apresentadas por passageiros da Azul, 28% foram resolvidas com acordos. Foram considerados os números de atendimentos nos aeroportos Santos Dumont e Galeão, ambos no Rio de Janeiro.

Avianca e Gol aparecem em 2º e 3º lugar, respectivamente, seguidas das empresas Trip (15,53% de acordos), Passaredo (15,26% de acordos) e Pantanal (13,46%), que operam em apenas três dos quatro aeroportos considerados. Levando em conta esse critério, TAM e Webjet também aparecem nos dois últimos lugares do levantamento.

Os postos avançados dos Juizados Especiais em aeroportos foram instalados em julho de 2010, por meio do Provimento 11 da Corregedoria Nacional de Justiça. A criação dos juizados tem por objetivo prevenir problemas e buscar a conciliação nos conflitos entre empresas aéreas, consumidores e prestadores de serviço. Nesses juizados, o passageiro pode registrar suas queixas sem a necessidade de sair do aeroporto e de constituir advogado.



Além dos postos instalados nos aeroportos do Rio de Janeiro (Santos Dumont e Galeão) e São Paulo (Congonhas e Guarulhos), há também postos avançados no Aeroporto Internacional Presidente Juscelino Kubitschek (Brasília) e no Aeroporto Internacional Marechal Rondon (Cuiabá). No entanto, não foi possível obter destes juizados os números de atendimentos e acordos por empresa aérea. *Com informações do Portal CNJ de notícias.*

**Percentual de acordos de empresas que operam nos quatro aeroportos:**

Avianca — 17,89%

Gol — 15,83%

TAM — 11,20%

Webjet — 8,35%

**Autores:** Redação ConJur