



TAM foi a companhia mais reclamada no Juizado do aeroporto de Brasília

Estatísticas do Juizado Especial do Aeroporto de Brasília mostra que foram realizados 632 atendimentos no mês de junho. Destes, 384 se referem a esclarecimentos e pedidos de informações. Foram marcadas 34 audiências de instrução e julgamento e feitos 181 acordos.

A companhia aérea líder em reclamações foi a TAM, com 239, seguida pela Gol, com 169, pela WebJet, com 59, pela Avianca, com 51, pela TAP, com oito, e pela Delta, com seis. Os principais motivos foram problemas no *check-in*, atrasos e cancelamentos de vôos, problemas com reembolso e falhas nas informações prestadas pelas companhias.

O juizado oferece atendimento gratuito aos usuários dos serviços prestados pelas companhias aéreas do país. O objetivo é a conciliação entre as partes. O serviço só poderá ser acionado para resolver questões que envolvam valores de até 20 salários mínimos, sem a necessidade de advogado.

Desde maio de 2012, o horário de funcionamento foi alterado e o juizado passou a atender todos os dias, das 6h à 0h do dia seguinte, inclusive aos sábados, domingos e feriados, não havendo mais o horário de atendimento na madrugada. A administração do TJ-DF decidiu pela redução do horário devido ao baixo índice de atendimento registrado no período compreendido entre 0h e 6h, além de visar a economia aos cofres públicos, otimizar os serviços e aproveitar melhor seus servidores.

O consumidor que quiser solucionar um problema no Juizado Especial do Aeroporto deve entrar com o pedido dentro de 24h do incidente ocorrido. O juizado está localizado próximo aos *stands* de venda de passagens aéreas no primeiro andar. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.*

Date Created

05/07/2012