



TAM responde por atraso e falta de assistência de companhia parceira

O acordo entre duas companhias para prestação de serviços faz com que ambas sejam consideradas fornecedoras e respondam por eventuais danos ao consumidor. Dessa forma, a Justiça de São Paulo considerou a TAM Linhas Aéreas responsável pela falta de assistência a um passageiro que teve o voo atrasado em mais de 24 horas. A empresa e a TAP Portugal terão de pagar R\$ 10 mil ao cliente, que ficou horas sem informações e sem comer.

O autor do pedido comprou por meio da TAM passagens para Londres, com origem em São Paulo e conexões em Natal e Lisboa. Na primeira parada, o voo que iria para Portugal, controlado pela TAP, foi cancelado por problemas técnicos no avião, segundo a própria empresa. O cliente iria viajar no dia 5 de setembro de 2010, mas só embarcou na madrugada do dia 7. Ele teve a hospedagem paga, mas reclamou não ter ganhado refeição e traslado do hotel ao aeroporto, além da ausência de informações adequadas. A ação foi ajuizada pelo advogado **Pablo Dotto**, do escritório Monteiro, Dotto e Monteiro Advogados.

A TAM alegou, no processo, que não tinha responsabilidade no caso, dizendo que os danos só poderiam ser imputados à TAP — com quem passou a compartilhar voos após parceria firmada em 2007. A outra empresa disse ter adotado “todas as medidas necessárias para amenizar os dissabores do atraso”.

Na primeira instância, o juiz Wander Benassi Junior disse não ter fundamento a defesa da TAM, já que as rés “se coligaram para a prestação de serviços ao autor”, ficando submetidas ao conceito de fornecedoras previsto no Código de Defesa do Consumidor. Ele considerou que houve “descaso” e “constrangimento injusto” na atenção ao passageiro, determinando o pagamento dos R\$ 73 que ele gastou para ir de táxi até o aeroporto e R\$ 5 mil de indenização.

O autor recorreu por considerar o valor insuficiente. A 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça avaliou que o valor de dano moral “não pode ser inexpressivo (...) e deve possuir poder repressivo, inibidor e formador de cultura ética mais elevada”. Por considerar que o consumidor perdeu um dia de estadia em Londres e passou por “momentos de frustração, decepção e angústia”, o colegiado aumentou a indenização para R\$ 10 mil.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Apelação nº 0219849-19.2010.8.26.0100

Date Created

20/01/2014