



## Juizado Especial do aeroporto de Confins fez 1,2 mil atendimentos em 2013

O posto do Juizado Especial do Tribunal de Justiça de Minas Gerais instalado no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, em Confins, fez 1.229 atendimentos no período de maio a dezembro. Apenas 54 atendimentos geraram processos, com a celebração de 12 acordos processuais, o que totaliza quase 25% de composições.

Do número total de atendimentos, foram contabilizados 122 casos que resultaram em acordos pré-processuais, ou seja, as questões foram resolvidas entre o passageiro e a companhia aérea na fase pré-processual, antes da atermiação (formalização do processo). Isso acontece quando a solução proposta pela companhia aérea é de implementação imediata (como recolocação em outro voo, emissão de novo bilhete sem penalidades, traslado de aeroporto no caso de recolocação em outro voo no aeroporto da Pampulha, indenização por meio de voucher de passagens aéreas, entre outros) ou porque o passageiro dispensa a atermiação, uma vez que teve seu problema resolvido com a intervenção do JESP/Aeroporto.

Muitas vezes, o atendimento é um simples pedido de informações, feito por passageiros para se inteirar de seus direitos. Esses atendimentos são feitos até mesmo por telefone. Outras vezes, o passageiro é informado dos seus direitos e opta por não iniciar o processo no Juizado do Aeroporto, preferindo pela propositura de ação diretamente no JESP de seu domicílio.

Entre os motivos de descontentamento dos usuários dos serviços aéreos estão atrasos e cancelamento de voos, problemas com a bagagem ao caso do overbooking (venda de passagens em número superior ao que a aeronave comporta). O atendimento no Juizado Especial é gratuito e, no caso de se instaurar processo, quando o autor comparece, o juiz convoca um representante da companhia aérea e marca imediatamente uma audiência de conciliação. Na maioria dos casos, o problema é solucionado nessa audiência.

Não obtida a conciliação, caso o passageiro seja brasileiro, o processo é encaminhado e redistribuído ao Juizado Especial da comarca de sua residência, para prosseguimento e julgamento.

A propositura de ação no Jesp Aeroporto (atermação) não é obrigatória e sua dispensa não implica perda dos direitos do passageiro. Em todos esses casos, a questão é registrada como atendimento, mas sem a instauração de processo. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

### Date Created

22/01/2014