

## TAM e Gol estão impedidas de obrigar check-in nos terminais de autoatendimento

### Reprodução

As empresas aéreas TAM e Gol estão impedidas de obrigar passageiros a fazer *check-in* nos terminais de autoatendimento antes de despachar a bagagem. Na decisão, 2ª Vara Federal de Uberlândia (MG), o juiz argumentou que o ato constrange os clientes. A medida vale para todos os aeroportos do país onde as duas companhias operam.

A Ação Civil Pública, ajuizada pelo Ministério Público Federal no dia 7 de abril, se baseou nas reclamações de consumidores que tiveram algum tipo de prejuízo ao serem obrigados a efetuarem o *check-in* nos totens ao invés do balcão. Esses funcionários chegavam a informar aos passageiros que seria impossível despachar as bagagens sem o *check-in* prévio.



Ao iniciar as investigações, o MPF pediu à Agência Nacional de Aviação Civil informações sobre o total de reclamações. Os registros enviados pela Anac mostraram que, em alguns casos, os passageiros perderam o voo porque os totens apresentaram problemas técnicos. Esses passageiros foram obrigados a adquirir novos bilhetes para viajar.

O procurador Cléber Eustáquio Neves destacou que essa metodologia impede o exercício do livre direito de escolha por parte do consumidor, configurando uma conduta ilegal, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. “Ao invés de direcionar os passageiros para o embarque prioritário, os atendentes das empresas aéreas forçam-nos ao autoatendimento e, quando o equipamento apresenta problemas, o que parece ser bastante comum, ainda os obriga a enfrentar filas vagarosas, ocasionando a perda do embarque e obrigando-os à compra de novo bilhete ou ao embarque em outro voo, o que é um absurdo”, afirmou.

A Justiça concordou com os argumentos do MPF ao entender que “as companhias aéreas não podem obrigar os consumidores a realizar determinado procedimento, especialmente se houver mais de uma maneira de se efetuar o fornecimento e prestação do serviço.”

A decisão judicial impede a TAM e a GOL de adotar outras medidas que impeçam os passageiros de terem acesso direto aos balcões de atendimento e despacho de bagagens. Também está proibida a presença de funcionários ao longo das filas e no início e entrada para os balcões. Em caso de descumprimento, as empresas pagarão multa de R\$ 10 mil.

Na visão do advogado **Guilherme Amaral**, especialista em Direito Aeronáutico do escritório Aidar SBZ Advogados, as empresas deveriam ter liberdade para definir os procedimentos que elas considerem mais



---

eficazes, como neste caso. "A decisão é ruim do ponto de vista operacional porque impede que as companhias possam atuar da forma como acharem melhor. Do ponto de vista jurídico, a decisão contém um certo exagero", disse.

Amaral destacou que existem várias formas de fazer o check-in, sendo o autoatendimento uma delas. Para ele, uma maneira mais acertiva para lidar com os problemas relatados pelos passageiros seria cobrar das empresas o pleno funcionamento do serviço. "As companhias poderiam ser cobradas e, em caso de descumprimento, punidas pela falta de funcionalidade", concluiu.

Procurada, a TAM disse que se manifestará nos autos do processo. Em nota, a Gol disse que no último ano dobrou o número equipamentos nos aeroportos — tendo hoje 205 máquinas distribuídas em 21 locais —, além de colaboradores para atender dúvidas e auxiliar no processo de *check-in* pelos totens em todos os aeroportos. Segundo a Gol, 60% de seus clientes utilizam os canais de autoatendimento (internet, celular e totem) para fazer *check-in*. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MPF.*

**ACP nº 17998-62.2014.4.01.3803**

*\*Texto atualizado às 20h43 de 17/5/2014 para acréscimo de informações.*

**Date Created**

14/05/2014