

Aérea é condenada por falha em informações sobre bagagens

Por entender que uma companhia aérea falhou na hora de comunicar o consumidor sobre as restrições para bagagens, a 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal condenou uma empresa a indenizar uma passageira impedida de despachar a bagagem excedente. Ao todo, a cliente receberá R\$ 6,8 mil de indenização pelos danos morais e materiais.

A passageira relatou que, ao retornar de viagem dos Estados Unidos, não conseguiu embarcar com toda sua bagagem, sendo informada de que a terceira mala não poderia ser despachada, mesmo que ela pagasse a taxa por bagagem adicional.

A mulher disse ter sido obrigada a deixar pertences com terceiros com quem não tinha vínculos estreitos de amizade e em local não seguro. Assim, requereu indenização por danos materiais e morais.

Em sua defesa, a empresa explicou que a bagagem não foi despachada porque Brasília consiste em um dos destinos com embargo temporário de bagagem. A informação, segundo a ré, havia sido colocada de forma clara e precisa em seu site.

O juízo de primeira instância negou o pedido de indenização, por entender que a informação oferecida pela empresa era suficiente, mostrando à cliente que não seria possível despachar a terceira bagagem, independentemente do pagamento de taxas.

Ao julgar o recurso da cliente, contudo, a 6ª Turma do TJ-DF concluiu que as informações disponibilizadas pela companhia aérea eram conflitantes. Isso porque falava sobre a impossibilidade do despacho da terceira bagagem, mas que isso acontecia devido a limitação sazonal em períodos em que o turismo se torna mais evidente.

Porém, conforme o acórdão do TJ-DF, a companhia aérea em nenhum momento especificou quais datas abrangem essa alta temporada, nem mesmo informou a cliente que aquela data estava incluída neste período. O colegiado lembrou que a alta temporada varia conforme cada país, por isso deveria ser claramente informado.

Assim, entendendo que não houve comunicação prévia, clara e expressa do fornecedor sobre as restrições para bagagens, a 6ª Turma do TJ-DF julgou procedente os pedidos, condenando a empresa a pagar R\$ 3,8 mil de indenização por danos materiais e R\$ 3 mil de indenização por danos morais, acrescidos de juros e correção monetária. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

0000158-90.2017.8.07.0001

Date Created

01/04/2018