

Aérea e agência indenizarão consumidores por falta de informação

Informações adequadas e claras acerca do serviço a ser prestado constituem direito básico do consumidor. No caso de viagens internacionais, é dever da companhia aérea e da agência informar no momento da venda e do embarque sobre todo o regulamento existente quanto à viagem de estrangeiro, e não apenas alertar sobre o horário de check-in.

123RF



Consumidor deve ser informado, no momento da compra do bilhete, sobre todo o regulamento quanto à viagem de estrangeiro ^{123RF}

Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça restabeleceu sentença que condenou uma companhia aérea e uma agência de turismo a indenizarem em R\$ 20 mil um casal de consumidores que não foram informados corretamente que, para embarcar da Bolívia para o Brasil, o passageiro estrangeiro precisava comprar também o bilhete de retorno.

Em seu voto, o relator, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, destacou que as informações a serem prestadas englobam não apenas advertência quanto a horário de check-in, mas também "o alerta acerca da necessidade de apresentação da passagem aérea de retorno ao país de origem quando do embarque e do atestado médico dentro dos padrões estabelecidos pela companhia aérea, o que incorreu na espécie".

No caso, em maio de 2012, o casal formado por um brasileiro e uma boliviana, que estava na Bolívia, comprou bilhetes para fazer uma viagem a Belo Horizonte. O brasileiro embarcaria no dia 12 e a boliviana, no dia 19.

Ao tentar embarcar, a boliviana foi impedida, pois, como não tinha visto de residência no Brasil, precisaria ter adquirido o bilhete da volta. No dia 31, em nova tentativa de embarque, já com o bilhete de retorno comprado, a viagem foi frustrada outra vez, sob a justificativa de que ela estava na 29ª semana de gravidez e não apresentou os formulários exigidos pela companhia aérea.

O brasileiro foi de carro até a Bolívia para buscar sua companheira — viagem que consumiu cinco dias, considerando o trajeto de ida e volta. Na ação judicial, eles pediram indenização de R\$ 10 mil para cada um por danos morais, além do valor gasto com as passagens. Alegaram que tanto a companhia aérea

quanto a agência de turismo responsável pela venda dos bilhetes violaram os artigos 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A sentença foi favorável ao casal, mas o Tribunal de Justiça de Minas Gerais entendeu que não houve falha na prestação do serviço na primeira tentativa de embarque da boliviana, já que a informação sobre a necessidade de bilhete de retorno estava no site da companhia. Quanto à segunda tentativa, o tribunal considerou que o atestado médico apresentado pela grávida não era válido para o embarque, pois estava em espanhol.

Para o relator do caso no STJ, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, ficou demonstrada a violação ao disposto nos artigos 6º e 14 do CDC. A informação clara e adequada sobre o serviço comercializado, segundo o relator, tem como matriz o princípio da boa-fé objetiva.

"Caberia a todos aqueles que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo comprovar que informaram adequadamente a respeito das medidas que deveriam ter sido tomadas pela passageira — estrangeira sem visto de residência do Brasil e gestante —, para que obtivesse êxito na viagem", afirmou o ministro.

Sanseverino disse que a decisão do TJ-MG foi fundamentada em uma consulta de informações, feita aparentemente pelo próprio julgador, no site da companhia aérea, o que se distancia da análise do caso à luz das regras protetivas dispostas no CDC.

No voto, acompanhado pela maioria do colegiado, o ministro citou diversos julgados nos quais o STJ responsabilizou as companhias aéreas em hipóteses semelhantes — como o Recurso Especial 988.595, em 2009. *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

REsp 1.799.365

Date Created

20/11/2019