

Aérea é condenada por não informar critérios de entrada em Portugal

Nos termos do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Em caso de descumprimento de seu dever legal/contratual, respondem objetivamente frente aos seus consumidores por eventuais danos que advierem da má prestação de seus serviços.

Reprodução



Cliente só soube que não poderia ingressar em Portugal momentos antes de embarcar

Com esse entendimento, o 1º Juizado Especial Cível e Criminal do Gama (DF) decidiu que a TAP Air Portugal terá que indenizar uma passageira por não informar, no momento da remarcação da passagem, que a permissão para entrada de turista estava proibida em Portugal devido à epidemia da Covid-19.

A autora conta que adquiriu passagem junto à ré para o trecho Brasília-Lisboa, com embarque previsto para abril deste ano. Mas, por causa da epidemia provocada pelo coronavírus, o voo que sairia do Distrito Federal foi cancelado duas vezes. A passageira relata que, quando entrou em contato com a empresa, foi informada de que a remarcação do voo ocorreria com decolagem em Guarulhos, o que fez com que ela comprasse passagem para São Paulo. Quando chegou a Guarulhos para realizar o check-in, foi informada de que os voos para turistas estavam cancelados e que não poderia embarcar. Ela alega que houve falha no atendimento da empresa, uma vez que informou anteriormente que viajaria na condição de turista. Diante disso, requereu indenização por danos morais e materiais.

A companhia, em sua defesa, afirma que, na data em que ocorreu a remarcação da passagem, a entrada de turistas em Portugal estava proibida e que a autora deveria estar atenta às exigências governamentais daquele país. A ré afirma ainda que a passageira tem prazo de remarcação de forma gratuita, conforme previsto em medida provisória editada pelo governo brasileiro.

Ao julgar, a magistrada destacou que, no caso, a companhia aérea não prestou a informação de forma clara e objetiva à consumidora, o que configura falha na prestação do serviço. De acordo com a julgadora, tem "a ré a obrigação de transmitir avisos aos passageiros" e deve responder por informações insuficientes ou inadequadas.



"Se a ré detinha conhecimento de que a autora não poderia embarcar naquela condição de turista deveria, em respeito ao dever de informação que lhe é imposto pelo CDC, orientar a autora de sua impossibilidade de embarque. (...) Do contrário, limitou-se a remarcar as passagens, não informando aos clientes sobre os critérios indispensáveis à entrada em outro país. E mais, modificou o local de embarque da autora, obrigando-a a adquirir passagens de Brasília a Guarulhos, para somente lá fornecer-lhe as informações imprescindíveis ao embarque", diz trecho da decisão.

A juíza concluiu, assim, que é cabível a indenização por danos morais, bem como o ressarcimento do valor gasto pela autora com as passagens de ida e volta para São Paulo.

Quanto ao estorno das passagens adquiridas para Portugal, a juíza pontuou que deverão ser seguidas as regras estabelecidas pela MP 925/2020, convertida na Lei nº 14.034/2020. De acordo com essa legislação, a restituição do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 será feito pelo transportador no prazo de 12 meses, contado da data do voo cancelado.

Dessa forma, a TAP foi condenada a pagar à autora as quantias de R\$ 2 mil por danos morais e R\$ 1.475,78 a título de danos materiais. A empresa deve ainda restituir à autora, no prazo de um ano a contar do cancelamento das passagens aéreas para Portugal, que ocorreu em 19/3/2020, o valor de R\$ 3.642,69. *Com informações da assessoria de comunicação do TJ-DFT.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão

0704459-25.2020.8.07.0004

Date Created

26/12/2020