

Azul é condenada por mau planejamento de sua malha aérea

A 3ª Turma Recursal de Florianópolis manteve sentença do Juizado Especial Cível de São José (SC) que condenou a Azul Linhas Aéreas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3,5 mil, em decorrência de atraso em voo.

Reprodução



Passageira perdeu conexão por atraso de apenas 17 minutos
Reprodução

No caso, a consumidora adquiriu passagem aérea de Brasília a Florianópolis, com conexão em Belo Horizonte. Segundo ela, o primeiro trecho atrasou, de modo que não conseguiu embarcar em sua conexão. Em decorrência disso, foi realocada para itinerário diverso, com a adição de mais uma conexão chegando ao seu destino final aproximadamente 12 horas após o previsto.

Assim, a mulher entrou na justiça pedindo a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais. O juiz Rafael Bottan disse que, diante das alegações e das evidências dos autos, tem-se que a Azul é responsável pelos fatos narrados no processo.

De acordo com o magistrado, a companhia aérea admitiu que houve falha na prestação do serviço e não apresentou provas de que a suposta mudança da malha aérea tenha ocorrido sem antecedência mínima para que a empresa pudesse ter remanejado a autora em outro voo de maneira prévia. Também não comprovou que, no dia dos fatos, buscou de maneira ativa realocar a cliente em outra companhia, em horário mais próximo possível daquele contratado, a fim de minimizar os prejuízos causados.

“Logo, considerando que o limite tolerável de atraso, conforme construção jurisprudencial, é de quatro horas, não há como classificar o ocorrido como "apenas um pequeno atraso". De maneira que o dano moral, neste caso, é inarredável, por todos os dissabores experimentados pela requerente, na medida em que, por culpa da Requerida, chegou ao seu destino final com aproximadamente doze horas de atraso”, concluiu.

Diante disso, a Azul recorreu à Turma Recursal. O relator, juiz Alexandre Moraes da Rosa, afirmou que

se a recorrente foi incompetente ao estabelecer a malha de voos, arriscando a venda conexão em curto espaço de tempo, deve responder pelo atraso ocasionado aos passageiros.

Ele ressaltou que o bilhete foi adquirido com a justa expectativa de boa-fé objetiva da plena possibilidade de conexão. O atraso na chegada ao destino se deu pela má gestão da malha da empresa, incapaz de prever a perda da conexão por atraso de 17 minutos.

“Se a malha da Azul é mal articulada, sequer prevendo o atraso de 17 minutos, tal circunstância agrava sua responsabilidade civil, afinal de contas, denota desconhecimento dos constantes atrasos da atividade a qual se dedica”, completou, mantendo a sentença de primeira instância.

5021752-04.2020.8.24.0064

Date Created

04/01/2022