

Transcrição Just Talk #28: Direito dos viajantes

Olá, começa agora o Just Talk, o podcast do TJES. Por aqui quem fala é Ana Luiza Villaschi e para o primeiro episódio de 2021, convido o juiz Gustavo Procópio do Segundo Juizado Cível de Colatina para nossa conversa. Vamos falar um pouco sobre os direitos dos consumidores durante as férias. Apesar da pandemia, por tradição, muitas viagens são realizadas nesse período do ano.

Ana Luiza: Seja bem vindo, doutor Gustavo! Bom, infelizmente ainda estamos sujeitos ao contágio pela Covid-19, e durante esse momento é importante que os viajantes redobrem a atenção às novas regras de cancelamento e remarcação de voos, não é?! O que mudou nesse período de pandemia?

Gustavo: Bom dia Ana Luiza, bom dia ouvintes. Realmente estamos em meio à pandemia da Covid-19, e isso afetou severamente os mais diversos setores econômicos, e em relação ao setor de viagens, a situação não foi diferente.

Pelo que se percebe, há um maior incentivo no que se refere às operações remotas, como o check in através dos computadores pessoais dos passageiros ou por meio de seus celulares. Hoje basta o consumidor ter o aplicativo da companhia aérea instalado em seu smartphone para realizar o check in. Se ainda assim houver necessidade do atendimento de balcão no aeroporto é preciso observar o horário de voo para chegar com antecedência ao local, além de respeitar o distanciamento sinalizado.

Em relação às máscaras hoje em dia, é preciso usá-las durante todo o tempo de permanência no aeroporto e também no interior da aeronave, inclusive durante o voo. Somente crianças entre zero a dois anos estão dispensadas do uso da máscara, já que pela idade há o risco de sufocamento. As companhias aéreas não são obrigadas a fornecer a máscara se passageiro se recusar a utilizá-la, ele pode inclusive ser impedido de embarcar. Se o passageiro desejar ele pode levar consigo álcool em gel, inclusive no interior da aeronave. Para isso ele deve observar algumas regras: em voos nacionais ele pode carregar na bagagem de mão um álcool em gel em frascos plásticos transparentes de até quinhentos ml. E nos voos internos os mesmos frascos de até cem ml. Álcool em liquido é proibido.

Ana Luiza: E se por acaso o passageiro já com tudo comprado, descobrir um dia antes da viagem que testou positivo para o Covid, é possível reagendar sem pagar taxas?

Gustavo: Pela legislação do nosso país, qualquer voo programado entre os dias dezoito de março a trinta e um de dezembro de 2020 foi impactado pelas normas relativas a cancelamentos, reagendamentos e reembolso, isso é o que diz a lei 14034 de 2020. Esse prazo foi ampliado até trinta e um de outubro de 2021 pela medida provisória 1024.

A primeira opção é de reembolso, só que pode se dar com o desconto da multa contratual, pois o consumidor, ao desistir da viagem ele poderá pedir para receber o reembolso do valor gasto, mas a companhia aérea possui também o prazo de até doze meses para efetuar o pagamento. A grande diferença aqui é que se foi o consumidor que desistiu do voo, a companhia aérea poderá cobrar dele eventual penalidade contratual.

E o que seria isso? Bom, a depender do preço da passagem e se foi adquirido de forma promocional, o contrato firmado com a companhia aérea pode prever uma cobrança de multa para o caso do consumidor desistir ou remarcar o voo. Então essa multa específica pode ser cobrada pela companhia.

A segunda opção para esse consumidor que desistiu de viajar seria também o crédito, mas nesse caso específico, se ele optar pelo crédito, não precisa pagar qualquer multa contratual. Então o cliente pode sim optar por receber o crédito, com valor igual ao gasto na passagem aérea e utilizar esse crédito em até dezoito meses contados do recebimento, podendo ser utilizado por ele, consumidor, ou por quem ele indique, amigo ou parente.

Ana Luiza: Algo que sempre acontecesse é o Overbooking, né?! Então o que uma pessoa deve fazer ao perceber que o seu bilhete foi vendido pela empresa de viagem sem que houvesse mais espaço naquele maio de transporte?

Gustavo: O overbooking é tecnicamente a preterição de embarque, e acontece quando um passageiro é impedido de embarcar na aeronave apesar de ter adquirido regularmente sua passagem e cumprido todos os requisitos para o embarque. Isso pode acontecer por conta da venda de passagens além da capacidade do avião, ou quando se tem uma troca por aeronave menor ou pode outras questões técnicas de segurança operacional.

Nessa situação o passageiro possui os mesmos direitos de quem teve o voo cancelado, então a orientação é que ele mantenha a tranquilidade e se dirija ao balcão de atendimento da companhia aérea para solucionar a situação.

É possível então desistir da passagem aérea e ser reembolsado integralmente ou solicitar que a viagem seja realizada por outro meio de transporte. Essa última opção não é tão comum, mas ocorre quando a distância não é tão longe e as opções de voos são escassas. A opção mais comum é a reacomodação em outro voo, que deve se dar o mais breve possível e pode ser em aviões da própria companhia aérea ou de outra empresa.

Além desses pontos básicos é preciso realizar uma distinção entre aquelas pessoas que são voluntárias ao não embarque e aquelas que não são, isso porque, detectado o excesso de passageiros em uma aeronave a empresa busca por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante um acordo de compensação financeira, assim o passageiro que aceita, por sua conveniência e por compensação, acaba por receber determinado valor, que pode ser em dinheiro, milhas ou qualquer tipo de benefício. Normalmente esses voluntários assinam um termo de acordo em que acabam por renunciar o reembolso e outros prejuízos. Por outro lado existem aqueles passageiros que não são voluntários e foram atingidos pelo Overbooking, e nesse caso há também uma compensação financeira, que pela tabela utilizada pela ANAC, estipulado em uma moeda variável, que é a dos direitos especiais de saque, corresponde atualmente ao equivalente a mil e quinhentos reais no que se refere a voos nacionais. Além disso, é cabível também a assistência material conforme o período de atraso para reacomodação em outro voo.

Ana Luiza: Meu voo atrasou mais de quatro horas, por exemplo.. Tenho direito a indenização mesmo se o voo tiver sido comprado por outra pessoa?

Gustavo: A companhia aérea deve informar imediatamente aos passageiros assim que souber que o voo atrasará, deve manter o passageiro informado sobre esses atrasos de voo. Conforme a gente viu, seja qual for o motivo do atraso, a empresa tem que fornecer assistência material ao passageiro. As obrigações da companhia aérea vão variar de acordo com o tempo de atraso do voo.

A partir de uma hora o passageiro tem direito a comunicação, internet e telefonemas, a partir de duas horas o passageiro possui direito a alimentação, lanches e bebidas. A partir de quatro horas o passageiro tem direito a acomodação, hospedagem se for o caso, e também ao transporte do aeroporto ao local da acomodação.

Além desses direitos destacados, a companhia aérea também é obrigada a oferecer alternativas aos passageiros em relação ao próprio contrato de transporte em si, a escolha é sempre do passageiro de acordo com a opção que melhor atenda às necessidades dele.

Antes da nova lei, em situações como a descrita na pergunta, os tribunais brasileiros tinham a tendência de condenar as empresas aéreas a pagarem indenizações aos consumidores sob fundamento central de ocorrência de dano moral. Havia dessa forma, o entendimento de desnecessidade de demonstração desse dano moral, pois se compreendia que esse dano decorria da própria situação vivenciada pelo consumidor. Era o que se chamava tecnicamente de dano in res ipsa, no entanto a nova legislação alterou essa presunção de que o dano moral por si só ocorre com a situação vivenciada pelo consumidor. A lei nesse particular passou a exigir que o consumidor comprove que nesse período superior a quatro horas tenha de fato sofrido dano moral, enfim, são situações que vão merecer toda atenção do judiciário daqui em diante. Há uma grande discussão no meio acadêmico quanto à sensibilidade desses pontos, em especial no que diz respeito à própria teoria da responsabilização civil, e se seria possível ao legislador trilhar o caminho de previamente despenalizar o agente causador do dano.

Ana Luiza: E viagem com animal de estimação, doutor? A gente sabe que para muita gente os bichinhos são como filhos né?! É um direito do passageiro ou é uma opção da empresa?

Gustavo: Realmente, os pets ganharam destaque no setor aéreo, justamente em função dessa percepção que você menciona Ana Luiza. Hoje as companhias aéreas oferecem o serviço de transporte de animais em avião de maneira que o pet pode viajar ao lado do seu dono na cabine ou no bagageiro da aeronave. É claro que isso depende das restrições das empresas aéreas, tais como o animal em si, sua raça, seu porte e idade.

Bom, a regra comum a todas as companhias aéreas é que o cão ou gato seja acomodado numa caixa de transporte, essa caixa é conhecida como kennel, pode ser adquirida em pet shops ou lojas especializadas. As medidas da caixa de transporte dependem de cada companhia, de modo que quando for adquirir, é importante já saber as especificações e dimensões. Normalmente a caixa deve ser resistente, bem ventilada e com tamanho adequado para o animal. Deve possuir uma trava que impossibilite o cachorro ou gato de sair do kennel, e lembrar também que o pet precisa de espaço para se movimentar dentro do kennel, precisa de conforto, já que vai permanecer nessa caixa durante toda a viagem. É importante destacar também que o animal ao ser transportado deve estar limpo e sem odor desagradável, pois já teve caso que o animal estava sujo e a companhia não permitiu a viagem, ou seja, a higiene

tem que estar impecável. Não é indicado sedar o animal e inclusive algumas proibem o transporte de animais sedados.

Se o pet for viajar na cabine será preciso colocar o kennel abaixo do acento e lá permanecer durante a viagem. Por outro lado, se o animal permanecer no porão da aeronave é necessário identificar o pet e também a caixa de transporte. Nesse local o kennel geralmente é preso para evitar que fique se mexendo e impossibilitar que o animal fique agitado ou estressado. É importante ficar atento ao desembarque, pois se o pet tiver viajado no bagageiro do avião, ele não deve ser colocado na esteira e sim deve ser retirado na área de bagagens.

Além da caixa é preciso ficar atento à documentação do pet, essa documentação tem que estar em dia dentro dos prazos permitidos. E qual é essa documentação? Vacina e atestado de saúde específico para cada viagem aérea. -

Por último, é necessário esclarecer que a situação dos cães guia não é a mesma dos pets. Os cães de acompanhamento são especialmente treinados para viajar de avião e podem vir a viajar ao lado de seus proprietários, ou seja, fora do kennel. Então o cão guia fica sempre no chão da cabine ao lado de seu proprietário e sob seu controle. Aqueles que viajam com cães guia precisam apresentar o comprovante de treinamento e também precisam apresentar a carteira de vacinação do animal.

Destaco finalmente que qualquer problema que o consumidor venha a ter em relação à viagem aérea existem os núcleos consensuais de soluções alternativas, Procon e por último existem também os Juizados Especiais Cíveis. Os JEC, caso a demanda seja no valor de até vinte salários mínimos, não há necessidade de se acompanhar por um advogado, basta que se procure o centro de abertura para o ajuizamento da sua respectiva ação. Então, há sempre uma busca para a solução do seu problema. Me despeço agradecendo a oportunidade e desejando a todos um bom dia.

Ana Luiza: Sua participação foi ótima, doutor, obrigada. E você aí de casa que nos acompanha, para dar sugestões de tema é só entrar em contato através das nossas redes sociais, @tjesoficial. Desejamos um excelente 2021. Até mais.