

F.A.Q

Dúvidas comuns e respostas sobre
Direito do Passageiro e Processos
Judiciais contra Companhias Aéreas.

THIEGO
MELO
Advocacia e Assessoria Jurídica

F Meu voo atrasou, tenho direito a indenização?

A
Q **R:** A maioria dos casos com direito a indenização decorrem de **Atraso ou Cancelamento de Voo**. As agravantes mais comuns são: perda de conexão, atraso comprovado a compromisso, não fornecimento de alimentação (+2h de atraso), não fornecimento de hospedagem (+4h de atraso) e não reacomodação em voo de outra Companhia Aérea. Além desses casos, é comum sofrer *Overbooking*, extravio e danos em bagagens e problemas com milhas e emissão de vouchers. Fato é que, se você se sentiu lesado(a), procure um Advogado.

A Companhia Aérea fez todo o possível para diminuir os impactos do dano, posso processar mesmo assim?

R: Se a Companhia Aérea fizer de tudo para minimizar os impactos negativos do seu caso, fornecendo hospedagem (+4h de atraso), alimentação (+2h de atraso), reacomodação em voo próximo e/ou *voucher* em valor justo, **dificilmente o caso terá alguma chance de sucesso, não sendo recomendada a exploração da via Judicial como se fosse uma loteria.**

Recebi um *voucher*, se utilizá-lo perco os meus direitos?

R: O *voucher* é uma forma da Companhia Aérea tentar se redimir com o Consumidor e **utilizá-lo é, sim, uma forma de aceitar acordo**. Após o uso do *voucher*, dificilmente um Processo seu alcançará o êxito. É sempre bom refletir se o valor do *voucher* condiz com a gravidade do seu dano, pois dependendo do caso pode não ser desvantajoso aceitá-lo.

Meu Processo é “causa ganha”?

R: Diferentemente do que muitos tentam fazer parecer, além de ser antiético que um Advogado utilize este termo, a advocacia é atividade meio e não de resultado, pois **não existe causa ganha!** Muitas vezes a insuficiência de provas ou as diferentes noções de “justo” podem levar o Consumidor a acreditar que uma indenização está garantida. A verdade é que o Processo é julgado por um Juiz que, apesar da sua função e conhecimentos, também tem seus valores, concepções e autonomia para ponderar e valorar cada caso. O Juíz é o único capaz de determinar quem tem direito a algo, mas todos os Juízes são essencialmente diferentes entre si.

F Quanto pago para iniciar um Processo?

A
Q **R:** As demandas do Consumidor em Direito do Passageiro e Transporte Aéreo normalmente são entregues aos Juizados Especiais, sendo assim, **não há custas nem limite de Processos** para o Consumidor que desejar questionar uma Companhia Aérea junto ao Judiciário. O que se deve evitar é a exploração do Direito e o enriquecimento ilícito. Por sinal, **o único valor descontado do Cliente são os Honorários Advocatícios que, de praxe, são 30% da indenização obtida (no êxito), mas isso não é absoluto e pode variar de acordo com o Advogado.**

O que preciso para dar entrada no Processo?

R: Para dar início o Consumidor deverá encaminhar, obrigatoriamente, **Identidade, Comprovante de Residência** em nome próprio e as **Passagens Aéreas** com nome visível e identificador do voo. Em caso de atrasos e cancelamentos, recomenda-se a entrega da **“Carta de Contingência”** entregue pela Companhia Aérea. Recomenda-se também que qualquer outra peculiaridade do caso seja registrada com fotos, *prints*, áudios, vídeos e testemunhas.

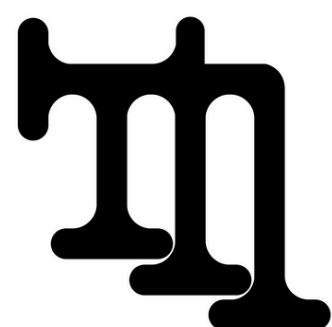
Vou receber atualizações sobre o Processo?

R: A pessoa que analisar as etapas de um processo vai perceber que, embora demorem meses, ou até anos, são poucas as intervenções e participações do Cliente no processo.

Sim, o Cliente receberá atualizações, mas nem todas. A maioria das movimentações de um Processo Judicial não tem efeito prático para o Cliente e não é necessário informá-lo, pelo contrário, **é desgastante ter que atualizar sobre etapas meramente burocráticas.**

Neste ponto é importante destacar que o Advogado recebe diariamente em seu *e-mail* as notificações sobre qualquer processo que mude de fase ou precise de atenção e que **é de máximo interesse do Advogado que o processo acabe logo, pois nesse tipo de demanda ele só receberá junto a você.**

As principais atenções do Cliente devem estar na complementação de documentos e comparecimento em audiência. Perguntas sobre Sentença (decisão) e Alvará (indenização) são as mais comuns, mas o Cliente será informado imediatamente após o Advogado ser intimado sobre.



F Devo comparecer na Audiência?

A
Q **R:** A depender da vara a audiência pode ser presencial ou virtual. Em qualquer dos casos **a presença do Cliente é obrigatória**, que não poderá entregar procuração para terceiros, ainda que cônjuge ou Advogado. A ausência do Cliente acarreta na extinção do processo, sendo que o Juiz cobrará **custas judiciais de \cong R\$400,00 (quatrocentos reais)**. Se precisar se ausentar por motivos de saúde ou viagem pré-marcada, favor informar com a maior antecedência possível, pois não é garantido que a remarcação será aceita e você pode ser penalizado.

Estarei acompanhado de Advogado?

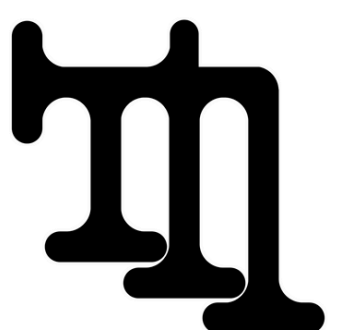
R: **A presença do Advogado é dispensável até 20 (vinte) salários mínimos.**

Depois da audiência, quanto tempo demora para sair a Sentença?

R: O Processo é gerenciado pelos Juízes e Servidores do Judiciário, e depende exclusivamente da organização da Vara responsável para que ele passe de uma fase para a outra. Cada Vara tem uma quantidade de processos e as suas prioridades, sendo, portanto, **IMPOSSÍVEL** aferir quando a Sentença será disponibilizada sem que o próprio Juiz informe antes.

Depois que saiu a Sentença, quanto tempo demora para receber?

R: Se a Sentença for favorável o recebimento dependerá de quando a Companhia Aérea pagará e quanto tempo a Vara responsável vai demorar para expedir o Alvará de Levantamento. Isso se não tiver Recurso. Lembrando que o prazo de pagamento é de 15 (quinze) dias úteis após a intimação para pagamento, que não necessariamente ocorre no mesmo dia que sai a Sentença.



F O que acontece se eu perder o Processo?

A
Q **R:** Se o processo estiver no Juizado Especial e a Sentença for desfavorável, não há riscos financeiros, pois não haverá condenação em custas ou honorários, tampouco o trabalho do seu próprio Advogado será remunerado. Por isso mesmo, é sempre de máximo interesse que o Cliente obtenha o êxito e que se evitem demandas desnecessárias.

Não concordo com a Sentença, posso recorrer?

R: Na maioria dos casos, **não é recomendável recorrer**. Isso porque o Recurso, além de ser ainda mais demorado do que o trâmite original, exige o pagamento de custas prévias de \cong R\$500 a R\$ 1.000,00 (mil reais). No mais, é de fácil presunção que se o Consumidor já perdeu uma vez, a chance de perder novamente no recurso é muito alta, só que se perder dessa segunda vez o Consumidor terá que pagar os Honorários do Advogado da Companhia Aérea. Muito risco!

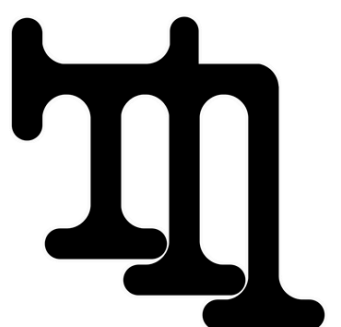
Quanto tempo demora um Processo?

R: As Varas por todo o Brasil possuem Juízes e Servidores Públicos com perfis diferentes de organização, sendo que cada um utiliza o seu próprio método de gestão de processos e prioridades. É fato público que algumas varas possuem menos de 1.000 (mil) Processos em andamento, enquanto outras, principalmente de Capitais, podem superar os 10.000 (dez mil) Processos ativos.

Anualmente o Conselho Nacional de Justiça investiga centenas de Varas com processos atrasados, enquanto outras Varas já conseguiram se alinhar muito bem com as novas tecnologias.

Neste cenário aleatório e catastrófico é possível que um processo demore entre Protocolo e Levantamento do Alvará **6 (seis) meses, no melhor e mais raro cenário**, podendo alcançar também os 2 (dois) anos ou mais.

A média percebida é de 12 (doze) meses, sem contar com acordos e recursos.



F Por que o meu conhecido ganhou mais do que eu se o nosso caso é parecido?

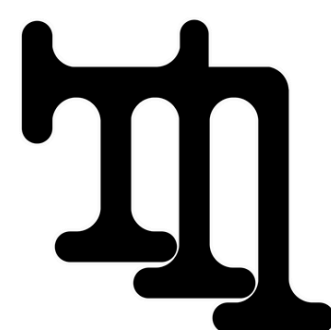
A
Q **R:** Basicamente, o seu Processo e o do seu “conhecido” foram julgados por Juízes diferentes. Apesar de existirem inúmeros precedentes para cada tipo de demanda, **não existe um padrão absoluto**. No final, a valoração dos danos e atribuição de direitos depende exclusivamente do convencimento do Juiz do caso.

Exemplo: Este escritório, Thiago Melo Advocacia, já teve 3 (três) clientes que estiveram em um mesmo voo com problemas. Nesse caso, foram utilizadas as mesmas provas e literalmente a mesma petição, mas como cada um morava em uma cidade diferente, os processos foram distribuídos para diferentes Juízes. Resultado: Um Juíz fixou R\$3mil, outro R\$9mil e o terceiro cliente perdeu.

Sem contexto, essas três ações foram julgadas em menos de 6 (seis) meses, mas temos um caso exatamente igual em outra cidade que está sendo processado há 4 (quatro) anos.

DICAS:

- Menores de idade não podem utilizar os Juizados Especiais;
- Estatisticamente a Companhia Aérea mais processada é a **GOL** e também a que mais recorre;
- A Companhia Aérea mais solícita, proativa e menos processada é a **AZUL**;
- Antes de pensar no processo, sempre peça suporte no balcão da Companhia Aérea e apresente as suas sugestões de solução quando se deparar com algum problema;
- Evite grosserias e desespero, muitas vezes os profissionais que te atendem tem tanta informação e influência quanto você, o processo nunca é o melhor caminho e ser ríspido pode diminuir as suas chances de resolver o problema sem o uso da via Judicial.
- Acordo Judicial em *voucher* vem caindo em desuso e tornou-se proposta rara por parte das Companhias Aéreas.



Quais são as etapas do Processo?

1) Petição Inicial: A Petição Inicial é o documento feito pelo Advogado do Consumidor e que dá início a tudo. Apenas no momento do Protocolo é que será feito o sorteio e descobriremos qual Vara que irá julgar o seu Processo.

2) Citação: A Vara que receber o seu caso deverá redigir uma carta chamada “Mandado de Citação” e enviar uma cópia do Processo para a sede da empresa, que tomará conhecimento da existência dele.

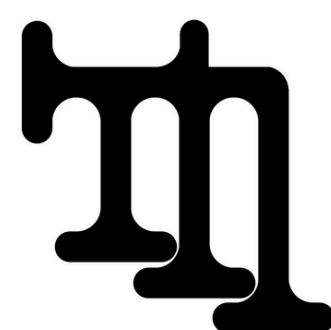
3) Contestação/Defesa: Com a Citação a Companhia Aérea poderá apresentar a sua Defesa no Processo, alegando os motivos que acredita afastarem ou diminuírem as suas obrigações junto ao Consumidor.

4) Réplica: Este documento é opcional e muitas vezes dispensável pela ausência de argumentos relevantes na Defesa, mas serve para respondê-la.

5) Audiência de Conciliação: Nessa Audiência, que pode ser presencial ou online de acordo com a Vara, não se discutem os fatos e nem são apresentadas provas ou argumentos, servindo apenas para a Companhia Aérea apresentar (ou não) uma proposta de acordo. Obviamente, a aceitação da proposta é opcional, porém, definitiva.

6) Sentença: Se não for firmado acordo, **normalmente** se pede o “Julgamento Antecipado”, fase na qual o processo vai para a mesa do Juiz, que analisará os documentos da Inicial e da Defesa para enfim decidir algo. **(i)** Caso a Sentença seja **favorável**, a Companhia Aérea será intimada para pagar a condenação em até 15 (quinze) dias úteis, ou apresentar Recurso, no prazo de 10 (dez) dias úteis. **(ii)** Caso a Sentença seja **desfavorável**, o consumidor terá o mesmo prazo para recorrer ou dar por encerrado. **(iii)** Caso haja Acordo, a Sentença será meramente homologatória, validando as condições fixadas entre Consumidor e Companhia Aérea.

7) Alvará: A Companhia Aérea deve pagar a condenação através de depósito em Conta Judicial, ficando este valor preso nessa conta até que o Juiz expeça um documento chamado Alvará de Levantamento. Sendo assim, os valores nunca estarão disponíveis imediatamente após o pagamento pela Companhia Aérea, tampouco logo após a Condenação.



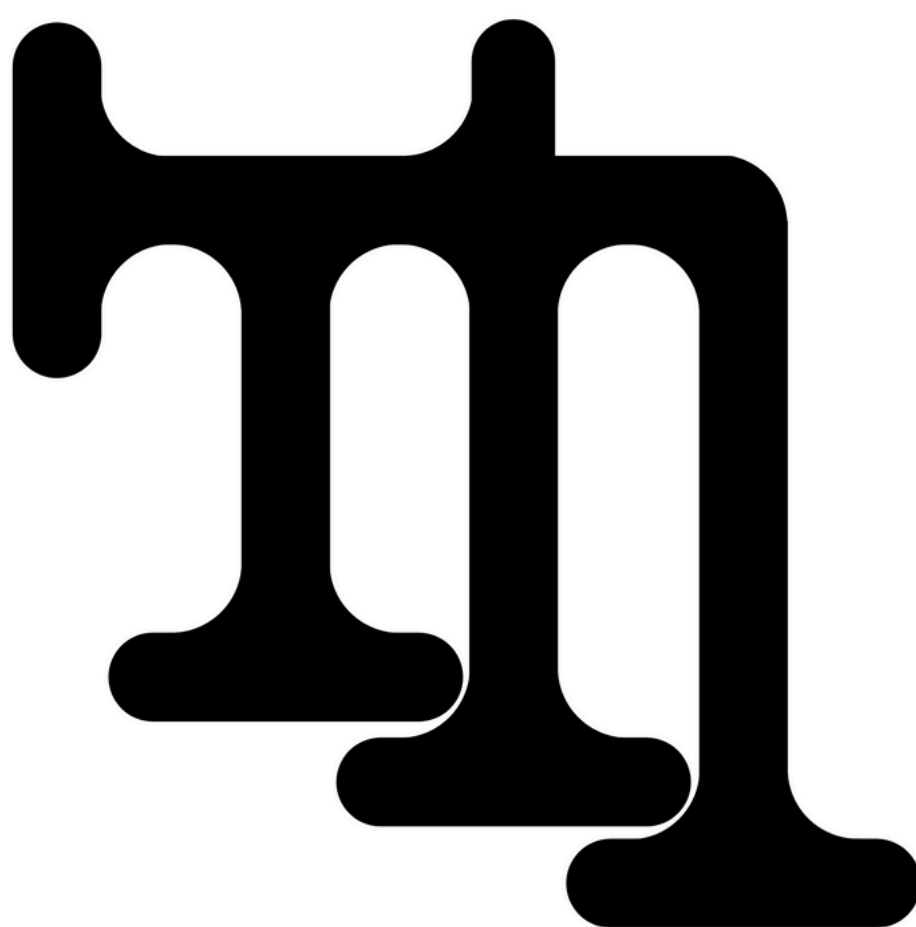
EXCEÇÕES:

8) Recurso Inominado: O único Recurso capaz de modificar a Sentença é o Recurso Inominado. Nesse caso a Companhia Aérea estará levando o processo para ser julgado por uma “Turma Recursal” composta por três Juízes diferentes. Esse recurso é, **SIM**, capaz de reverter a primeira decisão, seja para diminuir valores ou para afasta-los por completo. Apesar de ser exceção, vem sendo mais utilizado desde o final da pandemia em condenações superiores a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

8) Embargos de Declaração: Documento utilizado após a Sentença para esclarecer dúvidas. Tem pouco efeito prático, normalmente utilizado pelas Companhias para ganhar tempo ou tentar a sorte.

9) Audiência de Instrução e Julgamento: Essa segunda Audiência só é necessária em casos de maior complexidade em que seja necessária a oitiva de testemunhas.

Muito obrigado pela sua atenção!



E-mail: aereo@thiegomelo.com

WhatsApp: (11) 93906-5797