

A VIAGEM DOS SONHOS, O EXTRAVIO DE BAGAGEM E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Maria Bernadete Miranda ¹

“A vida é o que fazemos dela. As viagens são os viajantes. O que vemos não é o que vemos, senão o que somos...”

Fernando Pessoa

Sabe-se que para muitos, uma viagem internacional é a realização de um sonho, mas chegar ao seu destino sem poder utilizar os seus pertences, é o início de um pesadelo.

Indiscutivelmente, o transporte aéreo teve um crescimento astronômico nos últimos anos, surgindo, também, diversas obrigações e direitos, natural de toda a relação jurídica, especialmente aquelas disponíveis para a utilização em massa.

O extravio de bagagem, seja ele temporário ou não, ganhou relevo dentro deste contexto de maximização dos direitos do consumidor e responsabilidade dos prestadores de serviço.

O Supremo Tribunal Federal decidiu no ano de 2017 que as regras internacionais prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor no que tange a reparação ao passageiro em casos de extravio ou dano das bagagens. A decisão vale somente para voos internacionais, e por ter a chamada repercussão geral, deverá ser seguida por todos os tribunais do país onde tramitam ações semelhantes.

Os ministros do Supremo analisaram recursos da Air France e Air Canada contra decisões de instâncias inferiores da Justiça brasileira que determinaram o ressarcimento aos passageiros por extravio de bagagem com base no Código de Defesa do Consumidor.

Em geral, o Código de Defesa do Consumidor tem punições severas contra as companhias e benéficas para os passageiros, porém, a diferença mais importante entre as regras internacionais e a Lei Consumerista está relacionada às indenizações pelo prejuízo causado.

A lei brasileira não limita o valor a ser reparado, bastando ao passageiro comprovar a perda ou danos em suas bagagens para receber o ressarcimento. Por outro lado, as convenções internacionais, preveem, em valores aproximados, de até 1,2 mil euros por mala.

¹ Doutorado e Mestrado em Direito das Relações Sociais, sub área Direito Empresarial, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora de Direito Empresarial e Advogada. mbernadetemiranda@gmail.com

Outra diferença relevante, diz respeito ao prazo para ingressar com uma ação na Justiça e questionar a indenização. Pelo Código de Defesa do Consumidor, o passageiro terá o prazo de até 05 (cinco) anos, para ingressar com a ação, contados da data do conhecimento do prejuízo e de quem o causou. Pelas regras internacionais são 02 (dois) anos, a partir do dia em que o voo chegou ao local de destino ou deveria chegar.

Entende-se que, apesar das regras internacionais serem menos vantajosas para o consumidor, a decisão deverá trazer mais rapidez para as ações judiciais, tendo em vista que os juízes deverão obrigatoriamente seguir as convenções.

Desta feita, as ações serão mais objetivas, não se discutindo sobre valores ou provas de quanto custavam às roupas, objetos e malas. A tendência será diminuir o número de ações, pois o consumidor não terá mais dúvidas sobre o valor que deverá ser indenizado.

Ressalta-se que além do ressarcimento referente à bagagem, será possível aos passageiros de voos internacionais pedirem à Justiça indenizações morais, pelos constrangimentos ou transtornos causados pela falta da bagagem.

Portanto, ao planejar a viagem dos sonhos, o consumidor deve levar em consideração as festas de final de ano, as férias escolares, e os aeroportos cheios, fazendo-se necessário um preparo com antecedência para que não ocorram imprevistos que venham prejudicar o passeio.

Inicialmente, o consumidor deve evitar fazer o *check-in* muito próximo ao horário do embarque e procurar conexões com menos de 2 horas e 30 minutos. Igualmente, deve evitar conexões entre diferentes companhias, especialmente àquelas que não fazem parte da mesma aliança ou que não possuem acordo de compartilhamento de voo.

Ao despachar as bagagens, o consumidor deverá retirar todas as etiquetas de voos antigos, e em seguida conferir a pesagem e a etiquetagem, que indicará o local de destino final. Em seguida, deve-se perguntar no balcão onde a bagagem foi despachada, quais os procedimentos que deverá seguir para retirá-la, por exemplo: no caso de conexões domésticas nos Estados Unidos, a bagagem será retirada na cidade onde será feita a imigração, e posteriormente, despachada para o seu destino final.

Para evitar maiores transtornos, as malas deverão ser diferenciadas, colocando-se algum tipo de identificador específico (um lenço, fitas coloridas, etc.) e uma tag ou um cartão de visitas com nome, endereço, e-mail e telefone (acessível durante a viagem) legíveis do lado de fora, e outra tag com as mesmas informações dentro da mala.

Além disso, a utilização de cadeados se faz necessária, e para evitar danos, normalmente aqueles que viajam para os Estados Unidos, costumam usar o modelo

aprovado pelo TSA. O consumidor deverá estar atento na hora de entregar as malas na esteira e também nas áreas comuns dos aeroportos, nas praças de alimentação e banheiros.

Ao despachar a bagagem, o consumidor jamais deverá colocar dentro das malas, celulares, eletrônicos portáteis, dinheiro, cartões de crédito, joias ou objetos de grande valor, tendo em vista, que a empresa aérea não se responsabilizará por estes objetos que estarão expostos a quadrilhas especializadas em furto de bagagens.

Por questão de segurança, na mala de mão, o consumidor sempre deve levar uma troca de roupas limpas e itens de primeira necessidade.

Quando chegar ao destino o consumidor deve fazer uma inspeção após retirar sua bagagem da esteira, e guardar com cuidado o comprovante de despacho da bagagem, até ter certeza que está tudo correto. Seria interessante tirar uma foto das malas antes de despachá-las (dentro e fora), pois isso poderá ser determinante na identificação ou servir como prova no caso de extravio.

Outra precaução, diz respeito às malas caras e de grifes sofisticadas, que o consumidor deverá evitar despachá-las, pois, além de chamar a atenção dos bandidos, a empresa aérea desconsidera o custo da mala numa eventual indenização.

Se necessário, caso esteja levando na bagagem itens valiosos, seria interessante, declarar e fazer seguro no momento do check-in, normalmente demora um pouco, trata-se de um serviço cobrado, mas que trará total segurança.

Ao verificar qualquer problema relacionado com a bagagem, o consumidor ainda no aeroporto, deverá comunicar imediatamente e preferencialmente, por escrito à companhia aérea, por meio do RIB – Relatório de Irregularidade de Bagagem. Esta comunicação, também, poderá ser feita após o consumidor deixar o aeroporto, porém há o limite de 07 (sete) dias após o desembarque, diminuindo, assim, as chances de receber uma indenização. Se não conseguir preencher o RIB, utilize o SAC via e-mail para documentar a reclamação, caso não consiga registrar através de nenhum dos canais acima, faça através do site ReclameAqui.

Caso a companhia aérea não possa entregar a bagagem de imediato, o consumidor poderá exigir alguma compensação financeira para comprar itens de primeira necessidade (o valor varia de acordo com a rota e a companhia). Os recibos serão exigidos, portanto, se o consumidor não conseguir um valor de imediato e tiver algum gasto, deverá guardar todos os comprovantes.

Quando a bagagem for entregue com atraso superior a 72 horas do desembarque, o consumidor tem direito a uma compensação financeira maior. No entanto, as companhias

aéreas têm até 21 (vinte e hum) dias para localizar a bagagem antes de oficializar o extravio. Somente após esse prazo que se começa a falar em indenização. Em todas as situações descritas, o consumidor tem direito de receber a bagagem na cidade e no endereço de sua conveniência, caso seja encontrada. Vale dizer, que mesmo nos casos em que a bagagem extraviada é entregue, poderá ser requerida uma compensação pelos danos morais.

A lei e a jurisprudência têm entendido ser aplicável o instituto do Dano Moral quando ocorre a perda da bagagem do passageiro, não importando se a perda foi definitiva ou temporária.

Quando a bagagem extraviada não é encontrada, as empresas aéreas vão calcular e oferecer uma proposta de indenização de acordo com o peso da mala registrado no check-in. A Convenção de Varsóvia, da qual o Brasil é signatário, estabelece o limite de 1.200 euros por mala. Nesse caso, o consumidor deve reclamar e tentar comprovar os bens e valores que constavam na mala extraviada e se continuar insatisfeito deverá recorrer à justiça.

Em caso de furto, além do RIB, o consumidor deve fazer um boletim de ocorrência na delegacia, mencionando a companhia aérea, o número do voo e todos os dados possíveis.

Em relação ao valor do dano moral, isso varia de caso para caso. Existem demandas onde ocorre apenas o extravio temporário ou definitivo da bagagem, e a jurisprudência entende não ser necessário fazer prova de que o extravio tenha trazido problemas para o consumidor, sendo que os dissabores ocorridos são considerados lógicos.

Porém, existem casos que esse extravio traz grande prejuízo para o passageiro, como a perda de um laptop ou até mesmo material que seria utilizado no destino final da viagem, como por exemplo, uma bicicleta para participar de uma competição. Esses reflexos envolvidos a má prestação de serviço ensejam, naturalmente e se comprovados, um aumento na indenização por danos morais que será arbitrada pelo juiz.

Os valores são variados, dependendo, de cada situação. Oportuno destacar que o consumidor sempre deve, ao perder uma bagagem, retirar um comprovante da reclamação junto ao guichê de atendimento da companhia responsável no destino final da viagem. Na maioria das vezes existe um e-mail especialmente criado pelas companhias aéreas para esse atendimento, devendo ser solicitado pelo consumidor de forma imediata, que deverá escrever e encaminhar a companhia solicitando por escrito a previsão de entrega da bagagem.

Assim, diante da era digital do mundo contemporâneo, torna-se importante, sempre manter em arquivo uma foto da imagem do bilhete eletrônico e do comprovante de despacho da bagagem, inclusive, com a indicação do seu peso.

Indiscutivelmente, o direito do consumidor é um direito de todo cidadão brasileiro e as ocorrências de extravio de bagagem, têm sido cada vez mais recorrente, auxiliando, inclusive, na melhoria dos serviços das companhias aéreas, que acabam respondendo financeiramente pelos erros cometidos na prestação de seus serviços.

Logo, *“No meio da confusão, encontre a simplicidade. A partir da discórdia, encontre a harmonia. No meio da dificuldade reside a oportunidade...”*

Albert Einstein