

O selvagem overbooking praticado pela United Airlines

Data: 12.08.08

A segunda maior empresa de aviação comercial dos EUA - a United Airlines - foi condenada pela Justiça gaúcha a pagar indenização (moral e material) que, corrigida e com juros, vai a R\$ 36.581.

A ação foi ajuizada pelo casal de empresários [REDACTED] e pelos filhos menores ([REDACTED]) e decorre dos contratemplos causados por "overbooking", quando a família, em 29 de junho de 2006, pretendia retornar de Chicago (EUA) a Porto Alegre). A chamada "crise da Varig" estava no auge e os aviões, lotados.

No aeroporto da cidade norte-americana, depois do "check-in", de receber os cartões, despachar a bagagem, passar por todas as filas e esperas que antecedem o embarque, raio "x" etc, a família gaúcha foi informada, já no portão de entrada para o avião, que "não poderiam embarcar por um problema de overbooking". Reclamações, estresse, truculência dos prepostos da United e até necessidade de intervenção da segurança do aeroporto foram outros componentes do caso.

A confusão retardou em três horas a decolagem, sendo afinal os brasileiros acomodados. A United negociou com outras quatro pessoas que haviam embarcado para que - em troca de hospedagem e US\$ 600 em dinheiro para cada uma, - cedessem seus lugares. O ambiente hostil e de desconfiança permaneceu durante toda a viagem de volta.

A petição inicial relata que "foram várias horas sem conseguir dormir e descansar; o primeiro requerente ([REDACTED]), com pulsação cardíaca acelerada e receio de sofrer algum problema de saúde; uma das crianças, com dez anos de idade, teve complicações de saúde (vômitos e diarreia) devido ao trauma sofrido; foi a mais longa e sofrida viagem da vida dos autores".

Chegados ao Brasil três horas depois do previsto, os quatro passageiros perderam a conexão para Porto Alegre. Em Guarulhos, a United não ofereceu nenhum apoio, limitando-se a dizer que não havia como colocá-los em um voo naquele dia (30.6.06), pois não existia nenhuma empresa conveniada que tivesse lugares disponíveis. A solução foi comprar e pagar (R\$ 1.314,48 relativos aos quatro bilhetes aéreos e R\$ 1.254,00 a título de excesso de bagagem) à empresa BRA, única que dispunha de vaga num de seus voos.

Em contestação, a United afirmou que "não aconteceu 'overbooking', mas apenas atraso necessário para revisão/manutenção da aeronave, ocorrendo atitude atípica do primeiro demandante que destratou e ofendeu os prepostos que auxiliavam no embarque em Chicago".

A prova testemunhal (colhida em Porto Alegre e por precatória em São Paulo) comprovou o "overbooking" e os incidentes: mais de 40 pessoas ficaram sem embarcar naquela noite - e algumas delas já aguardavam vaga para o retorno ao Brasil desde o dia anterior. Na sentença, o juiz Luz Menegat, da 11ª Vara Cível, reconheceu "a humilhação e constrangimento a que foram submetidos os passageiros".

A United não recorreu e já fez o depósito da condenação. Os advogados Leo Iolovitch e Leticia Brossard Iolovitch atuaram em nome dos autores da ação. (Proc. nº 10602065511).