

## Consumidor Direito + Grita

Problemas como alteração de passagens aéreas ou dificuldades com a hospedagem podem trazer dor de cabeça durante o período de férias e, até mesmo, acabar com o tão esperado passeio de descanso

# Planos frustrados de viagem

» PAULO MARTINS\*

Às vésperas do ano de 2022 chegar à metade, o brasileiro já começa a planejar as férias de verão e, até mesmo, o descanso durante o recesso escolar de julho. No entanto, problemas com empresas de viagem (agências de turismo, companhias aéreas ou sites de hotelaria), podem tornar o período de tranquilidade em uma dor de cabeça sem fim.

A advogada Marília Sampaio, especialista em Direito do Consumidor, explica que é necessário ficar atento e compreender as várias hipóteses de imprevistos que podem surgir ao adquirir uma viagem. “Pode haver informação incorreta, quartos inadequados, voos alterados — cada um desses problemas demanda uma solução diferente. Devemos documentar o máximo possível para tentar uma solução negociada, ou entrar na justiça sem sucesso”, esclarece.

A especialista dá algumas dicas sobre os documentos que podem servir de prova em uma situação de conflito com reservas de passagens, por exemplo. “Devem-se guardar dados, mensagens de texto, cartões de embarque e conversas telefônicas. Gastos ou despesas extras também devem ser comprovadas com nota fiscal. É necessário guardar tudo, mesmo que as fotos comprovem uma situação desfavorável. Todas essas informações são importantes”, explica. Além de recolher documentação, a orientação é tentar resolver um problema por vez, partindo de um diálogo direto com a empresa para, se necessário, uma denúncia ao Procon e, por último, acionar a justiça.

Um dos entraves na resolução dos problemas, segundo a advogada, está na automatização dos serviços de atendimento ao consumidor. Por vezes, quase nada é feito ao entrar em contato por meio dos sistemas disponibilizados pelas empresas. “A maior dificuldade hoje é a automatização no atendimento e não mais no olho a olho, como era antes. Isso

tem sido um dificultador no pós-pandemia. É complicado entrar em algum órgão ou conseguir que um departamento de uma empresa dê uma resposta clara. É necessário paciência, quando se pode esperar. Quando isso não for possível, em uma viagem a trabalho, por exemplo, deve-se comprar outra passagem e guardar comprovantes para acionar à justiça (em casos de problemas junto às companhias aéreas)”, aconselha Marília.

Embora criados para abreviar a espera, o atendimento eletrônico ineficiente pode ser

considerado descaso, por parte do consumidor. “O número de problemas é muito grande e a empresa busca vencer o cliente pelo cansaço. Quando o caso evolui à justiça, essa perda de tempo é vista como dano moral. Para o cliente, é uma via crucis. A boa notícia é que temos os juizados especiais, que seguem o processo de forma menos burocrática nesses casos. No Brasil, ainda há algumas agências e direitos que salvaguardam isso, mas o sofrimento para um viajante internacional é complicado, pela

falta desses itens de proteção. Em todo caso, é necessário produzir provas”, destaca a especialista.

### Imprevisto

No mês de janeiro, a social media Yasmin Ibrahim, 23 anos, comprou passagens para passar o feriado de Carnaval em Cuiabá. No entanto, a jovem teve um imprevisto por causa do trabalho, e precisou voltar dois dias antes do planejado inicialmente. Contudo, ao tentar antecipar o bilhete, teve seu

atendimento prejudicado por um site que oferece desconto em bilhetes por sistema de milhas. “Tentei falar com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), mas disseram que só atenderia em dias úteis. Fui ao aeroporto e a companhia aérea disse que ainda não tinha sido emitida a passagem pelo sistema de milhas. Tive que comprar uma outra passagem em cima da hora e ficou, mais ou menos, R\$ 350 mais caro em relação à promoção. Depois de uma semana, a empresa pela qual comprei as passagens me mandou um e-mail dizendo que não poderia fazer a troca. Eu, sequer, respondi. Se eu fosse pedir o estorno pagaria uma multa e passaria por uma grande burocracia. Então, preferi deixar para lá. Mas me dá bronca todo esse processo”, conta.

O especialista em Direito do Consumidor Marcello Aragão relata que Yasmin ainda pode tentar obter o dinheiro pago pela passagem de volta. “Caberia (a ela) ter cancelado o serviço e pedir ressarcimento. Em relação ao valor a mais entre a passagem imediata e a comprada no site, infelizmente não pode ser pago pela empresa, mas o ressarcimento é obrigatório. No entanto, nesse caso não houve dano moral contra a cliente”, afirma.

### O que diz o CDC?

O Código de Defesa do Consumidor qualifica o caso como mera incomodação, assim como na jurisprudência comum. “Essa é uma consideração feita, também, pelo TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios). Ela tem a possibilidade de entrar com uma ação, pois não demonstrou mais interesse no serviço, o que não justifica sua cobrança”, explicou Marcello, que recomendou a Yasmin acionar à justiça, tanto contra a empresa emissora de bilhetes por sistema de milhas quanto contra a companhia aérea, para que seja ressarcido o valor total da passagem não utilizada pela viajante.

A reportagem do **Correio** procurou a companhia aérea, que não respondeu até o complemento desta matéria.

\*Estagiário sob a supervisão de Márcia Afonso



### »AMAZON.COM.BR

## PROBLEMAS NA ENTREGA E BLOQUEIO DE CONTA

» CARLOS VINICIUS PEREIRA ALVES  
São Sebastião

O autônomo Carlos Vinicius Pereira Alves, 21 anos, morador de São Sebastião, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas para receber um produto adquirido na *Amazon.com*.

Carlos relata que em agosto de 2021 realizou a compra de um conjunto de mesas e cadeiras por meio do site. Entretanto, no período em que a transação seria finalizada, sua conta foi hackeada. “Tentaram comprar dois smartphones no meu nome”, conta.

Em resposta, a loja realizou o bloqueio da conta, porém, segundo o jovem, nada foi informado sobre a devolução do dinheiro pago na operação. “Enrolam falando para responder um questionário, que eu já respondi, e mandaram aguardar. Mas, depois disso, nada”, indigna-se.

Carlos relata que, desde então, está com o acesso bloqueado e sem um retorno adequado da empresa, sobre a devolução da quantia paga.

### Resposta da empresa

A *Amazon.com.br* informou que entrou em contato com o cliente para solucionar o problema.

Caio Gomez



### Resposta do consumidor

A equipe de reportagem do **Correio** tentou contato com o consumidor, mas não obteve retorno até o fechamento desta reportagem.

### »OI

## NEGATIVAÇÃO INDEVIDA

» CRISTIANO DA SILVA  
Guará

O vigilante Cristiano da Silva, de 42 anos, morador do Guará, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar problemas com a negativação indevida de seu nome pela operadora Oi.

Cristiano conta que estava com dívidas em seu número de celular e, em março deste ano, realizou a negociação do débito com a empresa, no valor de R\$ 552,46, a ser pago até o dia 22/03/22. Mesmo após quitar a dívida, o vigilante teve o nome negativado. “O acordo consta no site da Serasa que está pago e, mesmo assim, negativaram meu nome”, desabafa.

O morador do Guará também reclama que, desde então, não houve resposta da telefônica sobre o caso. “Não respondem nada. Só mandam passar para o setor responsável. Daí mandam para a ouvidoria, que é a última instância. Nada é resolvido”, afirma.

### Resposta da empresa

Sobre o ocorrido, a Oi informou que “vai entrar em contato com o cliente para tratar do caso citado”.

### Resposta do consumidor

Não acredito que vão entrar em contato mesmo. Estou há três meses tentando retirar o meu nome da Serasa por conta desse erro da Oi em negativar meu nome, mesmo com a dívida já estando paga. Liguei várias vezes, já falei com a ouvidoria, mas nada é resolvido.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852