

Consumidor Direito + Grita

Erros de digitação em passagens aéreas ou bilhetes de ônibus são comuns e podem gerar problemas e até atrapalhar a programação de uma viagem. Saiba como resolver o problema de forma eficiente

O tíquete está errado. Como devo agir?

» ANA LUIZA MORAES*

Na maior parte dos casos, pequenos erros de digitação são — ou deveriam ser — facilmente resolvidos, sem grandes custos ou burocracias. Porém, é comum que algumas companhias aéreas ou de ônibus tenham a política de não permitir certas alterações na passagem, e um simples erro de grafia ou de digitação pode gerar prejuízos desnecessários, como o passageiro ficar impedido de embarcar. Assim, é importante o consumidor estar bem informado das determinações que os fornecedores desses serviços devem cumprir para evitar grandes transtornos.

Vanusa Almeida, 48 anos, relatou a dificuldade que teve quando, após a compra de uma reserva, notou que faltava uma letra na grafia do nome dela. Depois de solicitar a correção, a empresa informou que resolveria o problema, mas, 48 horas antes do voo, a companhia avisou que não seria possível. Vanusa conta que foi ao Procon-DF fazer uma reclamação e também à Defensoria. “O juiz determinou que eu teria que embarcar sob pena de multa de R\$ 10 mil para a companhia”, conta a moradora da Asa Sul. “O voo era às 8h15, e somente às 8h emitiram uma nova passagem. E corrigiram por causa da determinação do juiz. Nós ficamos, em média, um mês tentando a comunicação com as empresas”, completa Vanusa.

A advogada Natália de Oliveira Santos esclarece que nos casos de erro de grafia de nome a empresa é obrigada a realizar a correção. “Compete às empresas promoverem a retificação do bilhete aéreo, conforme determina a Resolução n. 400/2016, da Anac”, explica. Na referida resolução, a agência reguladora determina que “o erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome (como, por exemplo, Filho, Neto) do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus. Isso, porque,

embora a passagem tenha caráter pessoal e intransferível, a correção do nome não altera essa natureza.

De acordo com a advogada, o ideal é o passageiro solicitar a mudança até o momento do check-in. “Caso a empresa recuse a alteração, deverá ser feita uma reclamação para o gerente ou quem seja responsável, alegando seus direitos”, orienta. Se, ainda assim, a empresa se recusar e obrigar a compra de nova passagem, o cliente pode buscar auxílio nos órgãos de proteção ao consumidor ou pleitear seus direitos mediante um advogado para entrar com um pedido de indenização.

Eduarda Carvalho, 23, conta que, em março deste ano, comprou passagens de avião, mas o nome da irmã dela foi impresso com erro na grafia. Segundo a moradora do Lago Sul, os dados foram preenchidos corretamente mas, ainda assim, os bilhetes saíram com erro. “Pedi para que fizessem a alteração, mandei todos os documentos solicitados, mas a companhia se negou a fazer a correção”, ressalta. “Era para ser um procedimento simples, e quase não conseguimos viajar. Foram semanas de estresse”, conclui a estudante.

Mesmo em casos em que a correção da grafia não for realizada, a advogada diz que a companhia não pode impedir o passageiro de embarcar. “De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, isso configura falha na prestação de serviço, e pode ensejar a reparação de danos morais, já que a correção pode ser sanada pela companhia aérea mediante conferência de outros dados pessoais, como CPF, RG ou até mesmo CNH”, enumera a advogada.

Da mesma forma, o entendimento dos tribunais é que a empresa que se recusar a corrigir o erro de digitação, ou mesmo impedir o passageiro de viajar, poderá ser condenada ao pagamento de danos materiais e também morais. O motivo é que a empresa estaria se aproveitando do consumidor e da sua

Onde reclamar

Caso testemunhe alguma prática abusiva:

- faça uma reclamação no site da Anac(<https://www.gov.br/anac/pt-br>) ou pelo telefone 0800 725 4445;
- procure o Procon de seu estado;
- denuncie no [consumidor.gov](https://www.consumidor.gov.br/) (<https://www.consumidor.gov.br/>);
- contrate um advogado para auxiliar no caso.

posição de vulnerabilidade.

Além disso, a correção deverá ser feita de maneira gratuita, a fim de impedir que as empresas obtenham lucros em cima do consumidor de maneira unilateral e desproporcional. “A jurisprudência é pacífica no TJDF, pois considera má-fé da empresa para lucrar com outro

bilhete”, elabora a advogada.

Cautela

A passagem é pessoal e intransferível, o que significa que a correção é garantida ao consumidor e não pode haver a troca do nome de um passageiro

para outro. “A empresa não é obrigada a aceitar (outro nome) e poderá cobrar taxas para realizar essa transferência indireta”, explica. Caso o cliente tenha dúvidas sobre a viagem, a advogada sugere que cancele o bilhete e converta em créditos ou vouchers que podem ser transferidos para outra pessoa.

A especialista, porém, menciona que será possível transferir o beneficiário do serviço diante da hipótese de falecimento do passageiro antes da data marcada para a viagem. “Nesse caso, se a empresa informar que haverá cobrança de adicional pela transferência da passagem, guarde todos os documentos”, orienta. “Essa cobrança é abusiva e pode ser cobrada na Justiça”, completa.

***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

»OI AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO

O analista legislativo Francisco Sant’Anna, 65, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar que está sem internet e telefone fixo do plano oferecido pela empresa de telefonia Oi. O analista explica que o problema tem atingido parte da região do Park Way, entre as quadras 26 e 29. “O técnico no local informou que o problema é fruto de roubo de cabo. Ele contou que foram roubados 2km de cabo e equipamentos de uma central que eles têm lá”. Silvio diz que a previsão, segundo o técnico, é de 7 a 20 dias sem os serviços. “A Oi é, das 4 operadoras telefônicas, a única que presta serviço nessas quadras”, explica. “Até agora, não vi nenhuma equipe da operadora trabalhando no local”, completa.

Resposta da empresa

» Até o fechamento da coluna, a empresa não apresentou resposta sobre o caso.

Comentário do consumidor

» “Ligaram, disseram que vão resolver o mais rápido possível, mas que não há previsão de quando ficará pronto o serviço. Minha saída vai ser tentar contratar outro provedor.”



»CORREIOS PRODUTO COM DEFEITO

Afonso Lemos do Amaral, 45, é administrador e mora no Riacho Fundo. Ele teve problema ao realizar uma compra nos Correios. O administrador conta que comprou um certificado digital e, na hora que foi testá-lo, descobriu que estava com defeito. “Efetuei o pagamento, ocorreu sem erro, porém, quando utilizei o certificado, percebi que o mesmo não tinha sido gravado no token”, explica Afonso. “Liguei para os Correios, que não resolveram o problema. Pediram para ligar para o Serpro, que informou que eu teria que resolver junto aos Correios”, completa o consumidor, que aguarda a troca do produto.

Resposta da empresa

» “A área responsável dos Correios já entrou em contato com o cliente e está tomando as medidas cabíveis para a solução do ocorrido.”

Comentário do consumidor

» “Só me enviaram uma mensagem. Ainda não resolveram.”

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
- » 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