

Consumidor Direito + Grita

Na venda direta pelas companhias de aviação ou por meio de agências, viajantes convivem com incertezas sobre reembolsos e remarcações, realidade que frustra as expectativas de quem planejou uma viagem

Passagens aéreas e pacotes cancelados: o que diz a lei?

» FERNANDA CAVALCANTE*
» LUIZ FELLIPE ALVES*

Quando agências de turismo ou companhias aéreas cancelam viagens, os consumidores enfrentam inúmeras frustrações. Além da decepção de perder o passeio, muitas vezes planejado e aguardado, os consumidores lidam com a incerteza de reembolsos, a dificuldade em remarcar voos e as longas filas de espera no atendimento ao cliente. Em um cenário em que as sonhadas férias podem transformar-se em dias de estresse, a falta de comunicação clara e o suporte adequado das empresas agravam o problema. Para muitos, a experiência torna-se uma lição amarga sobre a importância de estar preparado para imprevistos e de exigir seus direitos.

O cancelamento de voos por companhias aéreas é considerado uma falha na prestação de serviços, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O passageiro tem direito à realocação em outro voo ou ao reembolso integral da passagem. Além disso, as companhias aéreas podem ser responsabilizadas por indenizações por danos materiais e morais, caso o consumidor comprove prejuízos, como perda de compromissos ou gastos adicionais com alimentação e hospedagem. O consumidor tem ainda um prazo estabelecido pelo art. 27 do CDC, de até 5 anos para pleitear na Justiça a reparação pelo dano sofrido em decorrência do cancelamento, ou mesmo remarcação do voo.

Rafael Fontenele Viana, advogado especialista em direito do consumidor, explica que o primeiro passo para exigir um reembolso ou uma recomodação é realizar uma solicitação administrativa à companhia aérea. Essa solicitação pode ser feita diretamente no guichê de atendimento da operadora no aeroporto, ou por meio dos canais de atendimento telefônico e virtual disponíveis. "É importante ressaltar que qualquer cobrança

de taxa ou tarifa adicional ao consumidor em casos de cancelamento é considerada ilegal. O passageiro não deve arcar com custos adicionais, uma vez que não foi responsável pelo cancelamento do voo", informa.

Diferentemente das companhias aéreas, que realizam a venda direta de passagens, as agências de viagem respondem pela organização e intermediação de diversos serviços (bilhetes, hospedagens, passeios, etc.). De acordo com a advogada Karoline Moraes, especialista em direito empresarial, o cancelamento ou adiamento do pacote deve seguir as condições contratuais ajustadas, respeitando o CDC, que assegura a substituição por um serviço equivalente ou a restituição do valor pago.

Se o consumidor comprar uma passagem aérea por meio de uma agência, essa pode responder solidariamente caso haja falha na prestação de serviço, pois faz parte da cadeia de consumo ao intermediar a venda, conforme os artigos 7º, parágrafo único e 14º do CDC. "Entretanto, é importante ressaltar que cada situação deve ser analisada individualmente, pois as especificidades do caso podem influenciar a aplicação da responsabilidade solidária", explica Karoline.

Se o pacote adquirido por meio de agências for cancelado, o art. 35 do CDC determina que o consumidor pode optar pela substituição por outro pacote equivalente; pela devolução integral do valor pago, ou aceitar um abatimento proporcional, caso o cancelamento afete apenas parte dos serviços. Para hospedagens ou roteiros alternativos, a agência deve viabilizar outros roteiros turísticos, hotéis, ou serviços similares, de mesma categoria, sem custos adicionais ao consumidor.

Sabrina Costa, 28, moradora de Águas Claras, expressou sua frustração após duas viagens compradas, porém, não realizadas. Ela adquiriu um pacote para Paris, e dois para Bariloche, totalizando, aproximadamente, R\$ 10 mil. "Eu tinha fechado seguro



viagem para a França, trabalhei presencialmente durante a pandemia como freelancer em shopping, no período de Natal, para juntar dinheiro, cheguei a trocar euros, e perdi oportunidades de trabalho devido às viagens", conta.

Em regra, as operadoras de transportes aéreos de voos internacionais possuem sede no Brasil e seguem a legislação brasileira, no entanto, aquelas não submetidas aos regimentos da Agência Nacional de Aviação Civil, a ANAC, podem seguir legislação de órgãos internacionais que também preveem proteção ao consumidor, como a percepção de indenização prefixada, se a realocação for feita até uma hora do horário de partida do tempo original, sendo garantido ao consumidor, em todo caso, o reembolso integral e realocação.

É necessário considerar fatores adicionais para determinar os efeitos jurídicos, como, por exemplo, se a compra da passagem foi realizada por meio de uma empresa estabelecida em território nacional. "Além disso, deve-se avaliar, caso a caso, a competência jurisdicional, ou seja, o local onde a ação será processada e julgada. A depender das circunstâncias específicas, pode-se aplicar o CDC. Contudo, em algumas situações, pode ser necessário observar também tratados internacionais, como a Convenção de Montreal, que regula o transporte aéreo internacional", declara a advogada Ana Cecília Chaves de Azevedo.

O destino de Ana Rossini, 22, era Santiago, no Chile, para comemorar seu aniversário, durante

10 dias, no período de carnaval de 2024. Ela ficou sabendo da promoção em fevereiro de 2023, enquanto lia uma coluna sobre promoções de um jornal local. Seria a primeira viagem sozinha, portanto, nem passou pela cabeça dela alguma desconfiança em relação a uma data tão distante.

O cancelamento da viagem afetou o planejamento financeiro que Anna tinha feito. "Na época em que eu recebi a notícia, eu já estava buscando hotéis e fazendo um roteiro de viagem. "Tive que dar um passo para trás e refazer contas, parei de fazer viagens para visitar minha família em outro estado a fim de guardar mais dinheiro para a nova compra das passagens", relata.

A companhia aérea diz que procura uma forma de retificar o erro

Dicas

- » Flexibilidade de datas: viaje em dias menos concorridos, como terças ou quartas, e evite feriados e alta temporada.
- » Compre com antecedência: para voos nacionais, reserve de 60 a 30 dias antes; para internacionais, de 90 a 130 dias.
- » Use ferramentas de comparação: utilize sites como Skyscanner e Google Flights para monitorar preços e encontrar as melhores ofertas.
- » Ative alertas de preços: receba notificações quando os preços caírem.
- » Considere escalas e aeroportos alternativos: voos com escalas geralmente são mais baratos, e aeroportos menores podem oferecer tarifas melhores.

» FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV)

PROBLEMAS DURANTE UMA PROVA

Pedro Henrique Torres Firmino, aluno da Fundação Getúlio Vargas (FGV), em Brasília, pediu para fazer uma prova em Recife, pois estava viajando a trabalho. No entanto, o colocaram em um colégio com música altíssima no corredor. Além disso, o exame estava marcado para começar às 18h30, mas começou quase 20h, o que dificultou ainda mais sua concentração. Ele também mencionou que a prova não tinha sido impressa e teve de ir pessoalmente buscar a prova na administração da FGV.

Devido aos empecilhos, o aluno decidiu desistir da prova e fez uma solicitação de reembolso. "A FGV me ligou, ontem, dizendo que é impossível devolver meu dinheiro, e ofereceu uma terceira prova no local, mas não estou mais lá", contou. Ele está há três semanas tentando resolver a situação sem

obter uma resposta definitiva por parte da instituição.

Resposta da empresa

"A Fundação Getúlio Vargas (FGV) reconhece a importância de um ambiente adequado para a realização de provas e lamenta os inconvenientes enfrentados pelo aluno Pedro Henrique Torres Firmino durante sua avaliação em Recife. A FGV está comprometida em garantir a qualidade de seus serviços e a satisfação de seus alunos. Sobre a situação relatada, estamos investigando as circunstâncias que levaram ao atraso no início da prova e à inadequação do



local, que comprometeram a concentração do aluno. A instituição reafirma seu compromisso com a transparência e

está disposta a revisar os procedimentos adotados. Em relação ao pedido de reembolso, a FGV segue as diretrizes estabelecidas para situações excepcionais. Contudo, a instituição reitera sua disposição em encontrar uma solução que atenda às necessidades do aluno, incluindo a possibilidade de realizar uma nova prova em um ambiente apropriado."

Comentário do consumidor

» Meu pedido financeiro não é sobre o valor em si, porém, sobre o erro feito pela FGV que não pode ser desconsiderado. Posso provas consistentes de que estava no local da prova, o aplicador não chegou no horário combinado e havia um som ensurdecedor em minha porta. É cristalino que fui prejudicado. A forma como a FGV está lidando com a crise me deixa ainda mais descontente com a instituição. Ratifico meu pedido financeiro como forma muito singela de desculpas da instituição por tudo a que tenho sido exposto.

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