

# Consumidor Direito + Grita

O que fazer quando a tão sonhada viagem de férias é ameaçada pelos cancelamentos de voos ou por mudanças repentinas no horário? Especialistas explicam como o consumidor deve agir e quais são os direitos em diferentes situações

# “Meu voo foi cancelado, e agora?”

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA\*

Férias, o período mais esperado por todos. O momento perfeito para viajar, planejar vários passeios, visitar pontos turísticos e conhecer restaurantes diferentes. Porém, todo esse alívio vai embora e deixa espaço para a frustração quando você percebe que seu voo foi cancelado sem aviso prévio ou que, devido ao atraso na partida, você vai perder um evento importante. “Se a alteração for de menos de 30 minutos em voo nacional, ou menos de uma hora em voo internacional, o passageiro não tem direito nenhum. Mas se qualquer alteração ultrapassar esses limites, aí o passageiro tem direito a compensação”, diz o advogado Rodrigo Alvim, especialista em direito dos passageiros.

A advogada Carla Simas, especialista em direito do consumidor, explica que, sem avisos com antecedência, as companhias aéreas não podem mudar horário nem rota. Segundo ela, alterações significativas, como aumentos expressivos do tempo de voo, perda de conexão ou frustração do objetivo da viagem sem aviso antecipado ao passageiro, violam a regulamentação da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), que exige informação clara e prévia ao consumidor. “Caso isso ocorra, o consumidor tem direito a reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade, sem custos adicionais”, explica.

Maria Paula Fernandes, 28 anos, teve o horário do seu voo para Florianópolis alterado sem que ela soubesse. Ela estava no aeroporto com a família quando informaram que o voo, marcado para as 18h, havia sido remarcado para as 22h. “Ficamos revoltados com isso. A minha irmã mais nova é autista e não consegue ficar por muito tempo em um lugar com muitas pessoas e barulho. Por isso, chegamos faltando apenas alguns minutos para o embarque.”

Paula relata que, devido à demora, a irmã dela passou por momentos difíceis enquanto aguardavam o novo horário. “Mesmo tentando encontrar um lugar seguro para ela, a grande movimentação de pessoas, muita gente conversando e vários outros barulhos desencadearam uma crise nela. Foi horrível ver minha irmã chorando, desesperada, por um lugar mais calmo. Se tivéssemos sido avisados com antecedência, teríamos evitado isso tudo”, lamenta.

## Dor de cabeça

Situação parecida aconteceu com Joana Marques, 43. Ela conta que a primeira experiência viajando para fora do país foi arruinada depois do



## Contestando a cobrança

Para contestar a cobrança no cartão de crédito, é preciso seguir alguns passos:

Revise sua fatura e verifique a transação; Entre em contato com a operadora do cartão de crédito e forneça seu nome completo, número do cartão utilizado, detalhes sobre a cobrança (data e valor) e conte o motivo da contestação; Envie uma contestação formal, por escrito, incluindo todas as informações relevantes e documentos de suporte, como nota fiscal, comprovante de pagamento e qualquer outra evidência. O envio pode ser feito por e-mail ou por carta registrada; Acompanhe o processo regularmente, mantendo registros de todas as comunicações e respostas da operadora.

Fonte: Jusbrasil

» **Atenção:** Os bancos nunca pedem informações como o CVV do seu cartão. Caso isso ocorra, não passe as informações e denuncie o número. Para evitar cair em golpes, procure as informações de contato disponíveis no aplicativo do seu banco.

cancelamento de seu voo, em cima da hora. “Minha amiga tinha me chamado para conhecer a casa nova dela. Comprei as passagens com dois meses de

antecedência para garantir que conseguiria me planejar direito. Quando chegou o dia, verifiquei o site para ver se estava tudo nos conformes e pedi um carro

de aplicativo para o aeroporto. Quando cheguei lá, fiz tudo o que me orientaram, mas, faltando uns 30 minutos, apareceu na tela que meu voo estava cancelado.”

Mas a dor de cabeça para Joana estava apenas começando. Segundo ela, depois do cancelamento, a empresa não entrou em contato para falar sobre reembolso ou remarcação, o que gerou um sentimento de indignação entre todos os passageiros afetados. “Eu e um rapaz fomos perguntar como ficaria a nossa situação, e eles informaram que a companhia havia cancelado por motivos climáticos e que iriam remarcar para outro dia. Quando questionamos quanto tempo demoraria para remarcar e onde o pessoal que não era de Brasília iria ficar, eles simplesmente não responderam. Depois de duas horas esperando uma notícia do voo, cancelei minha passagem”, relata Joana.

Em casos como o dela, o consumidor tem direito a reembolso do valor pago, de acordo com a advogada Carla Simas. A especialista explica que, quando as empresas oferecem vouchers ou créditos no lugar do ressarcimento, o consumidor não é obrigado a aceitar. “O voucher só é válido se houver concordância expressa do passageiro. O reembolso em dinheiro

permanece como direito básico, sobretudo quando o cancelamento ou a alteração decorrem de falha da companhia aérea.”

Além disso, quando o atraso ou cancelamento do voo gera despesas, como hospedagem, alimentação ou com transporte, cabe à empresa prestar suporte ao passageiro. Vale lembrar que uma decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) suspendeu de forma temporária todos os processos que pedem indenização por atrasos, cancelamentos ou alterações nos voos. “Ainda assim, as obrigações administrativas e contratuais de assistência ao passageiro não foram afastadas, permanecendo a exigência de suporte ao consumidor durante a interrupção do serviço”, assinala Carla.

Em voos internacionais, a advogada ressalta que as regras brasileiras continuam aplicáveis quando o contrato é firmado no Brasil ou quando a companhia atua no mercado nacional, mesmo que coexistam tratados internacionais.

Segundo o especialista em direito do consumidor Ilmar Muniz, em casos onde a empresa encerrou as atividades ou faliu, o consumidor deve ser ressarcido corretamente. “Ele pode buscar o ressarcimento por meio de ação judicial, Procon e, se o pagamento foi por cartão, tentar a contestação da cobrança.”

\***Estagiária sob a supervisão de Eduardo Pinho**

## »BRASÍLIA SHOPPING MEIA-ENTRADA SÓ COM AGASALHO

O estabelecimento estava com uma experiência para as crianças, com o tema de super-herói. Rafaela Diniz, 34 anos, levou o filho para participar desse evento. Segundo ela, o anúncio informava que os ingressos apresentavam opção de meia-entrada e inteira. Ao chegar lá, a produção informou que a meia-entrada era somente mediante doação de agasalho e que nem pessoas com direito a pagar meia por lei poderiam comprá-la sem a doação. “Ao questionar também sobre a nota fiscal para poder reaver algo posteriormente, fui informada de que eles não emitiam nota fiscal pelo serviço. Fui até a administração para reclamar e eles disseram apenas que mudariam a conduta”, afirmou Rafaela.



## Resposta da empresa:

“O Brasília Shopping esclarece que, no caso relatado, o pagamento da meia-entrada para a atração infantil seguiu o regulamento disponível logo na entrada do evento. Em relação à emissão de nota fiscal, trata-se de uma operação realizada por empresa terceirizada, que, excepcionalmente naquele dia, apresentou problemas técnicos. Ao procurar a administração do shopping, a cliente teve seu relato acolhido e recebeu todas as informações diretamente do coordenador de marketing do Brasília Shopping, que esclareceu suas dúvidas no momento do atendimento.”

## Resposta da consumidora:

“De fato, estava no regulamento na entrada da atração que a meia-entrada era mediante doação de agasalho. Porém, o meu questionamento foi que um regulamento não poderia sobressair a uma lei, que determina que alguns grupos têm direito a meia-entrada. Fora isso, o banner que estava no Instagram deles dizia que tinha meia-entrada e a meia-entrada social (mediante doação). Eu fui informada pela pessoa que estava na atração de que eles não emitiam nota fiscal e que a meia-entrada era só mediante a doação do agasalho.”

## 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