

Consumidor Direito + Grita

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e um regulamento da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) impõem às companhias aéreas o dever de prestar um serviço adequado, seguro e eficiente

Voar sem aborrecimentos

» LUIZ FRANCISCO*

Voar de avião pode ser uma experiência emocionante e inesquecível, mas pode haver ocasiões que tornam a viagem desafiadora. Para evitar transtornos maiores, é essencial que os consumidores saibam os direitos para lidar com casos como cancelamentos e atrasos no voo, overbooking — prática em que a empresa vende mais bilhetes do que a capacidade da aeronave — e cobranças abusivas.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e um regulamento da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) são as principais proteções dos clientes e estabelecem direitos mínimos dos passageiros, que dependem, também, da Justiça, a quem cabe analisar os casos de maneira individual. A advogada Tays Cavalcante explica que nem todo transtorno gera direito à indenização por dano moral, mas toda falha da companhia aérea deve ser reparada quando causar prejuízos efetivos ao consumidor.

“Quando há descumprimento do dever de informação, ausência de assistência material, perda de compromissos importantes, gastos inesperados ou violação dos direitos do passageiro, a Justiça costuma reconhecer o dever de indenizar, além de determinar o ressarcimento dos prejuízos materiais comprovados”, afirma a especialista. “O entendimento atual privilegia a análise concreta do impacto da falha na vida do consumidor.”

Viagem frustrada

O agente de turismo Allan Martins e a mulher passaram por uma situação envolvendo passagens aéreas. Ele conta que fazia uma viagem de 15 dias para a Europa quando, no penúltimo dia de jornada, o consumidor recebeu uma mensagem de que o voo seria alterado em razão de overbooking e só embarcaria três dias depois. “Sem contar que a minha esposa não teve a reserva realocada, ou seja, ela iria sem a minha companhia”, relatou o passageiro.

O consumidor conta que teve que passar a madrugada em ligação com a empresa, até que conseguiram a reacomodação de ambos em um voo com embarque no dia seguinte. “Esse voo que conseguimos tinha assentos distantes, sendo que a gente havia separado um assento específico na classe executiva e uma conexão de duas horas de Campinas-Brasília, mas ficamos mais de seis horas aguardando por conta de um atraso”, narra Allan. “Minha

esposa perdeu um dia de trabalho e, não satisfeitos, quando a gente chegou no aeroporto, a nossa bagagem tinha sido danificada. Uma situação estressante”, conta o agente de turismo.

Por conta do overbooking, Allan Martins entrou na Justiça, que entendeu que a situação ultrapassou o mero aborrecimento, pois envolveu omissão sem assistência adequada, realocação em voo com maior duração e atraso significativo na chegada ao destino, o que gerou uma indenização por danos morais e uma compensação financeira. “Por ser agente de viagem, eu vejo muitas pessoas passarem por essas situações e, infelizmente, chegou a vez de acontecer comigo”, lamenta.

Outra situação, que gerou indenização por danos morais, ocorreu com a veterinária Renata de Souza e o filho que tinha apenas 3 anos. Segundo a consumidora, a mãe comprou duas passagens de Brasília para Curitiba, mas, ao entrar no site para comprar o despacho das bagagens, ela se surpreendeu ao ver que a reserva havia sido dividida em duas e ela teria sido remanejada para outro voo sem a companhia

do garoto. “Foi uma dor de cabeça, porque não tinha como alterar a passagem do meu filho sem a cobrança de R\$ 3 mil e, por isso, tive que comprar novas passagens em outra companhia aérea”, conta. “Eu ainda me pergunto por que eles colocaram um menor de idade em um avião sozinho”, questiona.

A veterinária pediu, na Justiça, que a companhia aérea fosse condenada a restituir o valor pago nas passagens anteriores, além do pedido de indenização. Renata conseguiu ganhar a causa, o que gerou a condenação da companhia aérea, pagando a quantia de R\$ 3 mil por danos morais e ressarcindo o valor de cada passagem gasta. “Já se passaram seis anos desde o acontecimento mas, ainda sim, eu acho um absurdo o que a empresa fez. Eu desejo que essa dor de cabeça não aconteça com ninguém.”

Direitos dos passageiros

Quando ocorrem certas situações, o consumidor pode exigir a compensação financeira, impondo que a companhia

aérea dê assistência material ao passageiro em caso de atrasos e cancelamentos de voos, como facilidade de comunicação, fornecimento de refeição e até hospedagem conforme o tempo de espera. No entanto, o advogado Henrique Reinert destaca a multa paga em Direitos Especiais de Saque (DES) — uma unidade monetária do Fundo Monetário Internacional (FMI) usada em tratados internacionais e que vale cerca de R\$ 6,89 por 1 DES, segundo o Banco Central do Brasil.

“No contexto do transporte aéreo, a moeda aparece em dois lugares diferentes: quando o passageiro é impedido de embarcar por overbooking, devendo pagar imediatamente 250 DES em voos domésticos ou 500 DES em voo internacional; ou quando há danos nas bagagens em voos internacionais”, explica o especialista em direito do consumidor.

Apesar da compensação financeira obrigatória, as indenizações de atraso ou cancelamentos de voos não são automáticas. De acordo com o advogado, a Justiça exige que o consumidor demonstre que houve o “mero aborrecimento” e que deve

comprovar a perda de compromisso, falta de assistência material comprovada e tempo de espera excessivo, com registro formal e testemunha.

Em compras on-line de passagens, o art. 49 do CDC permite que o cliente tenha direito a cancelamento de sete dias, enquanto o regulamento da Anac estabelece apenas 24 horas para ação. Segundo Henrique Reinert, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) reconhece que a resolução do órgão não pode prevalecer sobre a lei consumerista. “A maioria dos processos judiciais vem entendendo a aplicação do CDC”, afirma o advogado.

Vale destacar que idosos, gestantes e pessoas com deficiência possuem proteção reforçada prevista na legislação brasileira, inclusive no CDC e no regulamento da Anac. A advogada Tays Cavalcante informa que, em situações de atraso ou cancelamento de voo, esses passageiros devem receber atendimento prioritário, assistência adequada às necessidades, acessibilidade e informações claras durante toda a permanência no aeroporto. “Quando necessário, a companhia também deve fornecer acomodação compatível, transporte adequado e assistência personalizada, evitando que a situação coloque em risco a saúde, a segurança ou a dignidade desses passageiros” explica.

Ela orienta que, para resolver esses casos, o cliente mantenha a calma e solicite esclarecimentos formais à companhia aérea. Em seguida, o passageiro deve guardar todos os documentos relacionados à viagem, registrar fotografias, salvar mensagens e exigir o fornecimento da assistência material quando cabível. A advogada também ressalta que, caso o problema não seja resolvido administrativamente, recomenda-se registrar reclamação junto à companhia e aos órgãos de defesa do consumidor.

“Persistindo os prejuízos, o consumidor deve procurar um advogado de sua confiança ou a Defensoria Pública para avaliar a possibilidade de ajuizamento de ação visando ao ressarcimento dos danos materiais e, quando presentes os requisitos legais, dos danos morais”, recomenda a advogada. “O mais importante é não abrir mão de seus direitos por falta de informação ou por acreditar que situações como atrasos e cancelamentos fazem parte da viagem. A legislação brasileira protege o consumidor e impõe às empresas o dever de prestar um serviço adequado, seguro e eficiente”, acrescenta Tays Cavalcante.

*Estagiário sob supervisão de Tharsila Prates

»MAGALU MONTAGEM MALFEITA

Victor Moura relata um problema que teve com a Magazine Luiza. O empreendedor conta que comprou um painelero por meio do aplicativo da Magalu, tendo contratado uma montagem da própria empresa. Contudo, durante o serviço, o painelero foi danificado. “O montador forçou o móvel de várias formas, bateu, deixou cair as peças”, relata. “Ele ficou mais de três horas lá em casa e não sabia, não tinha experiência”, completa. Victor diz que chegou a perguntar ao funcionário se já tinha realizado esse tipo de serviço, que respondeu não ter experiência em montar móveis de aço, só de madeira. Assim, o cliente pediu para o montador parar o serviço e realizou uma reclamação no aplicativo. “Depois de muito insistir, a Magalu me devolveu o dinheiro da montagem. Porém, estou há mais de seis meses com o painelero estragado e até hoje, ele está lá em casa, parado, danificado”, completa o consumidor.

Resposta da empresa

O cliente foi atendido com o cancelamento da compra. O valor cairá na conta indicada em até 48h.

Comentário do consumidor

“Disseram que vão me reembolsar. Estou muito feliz.”



»IFOOD VALOR DEBITADO EM DOBRO

Cilene Rocha relata um valor debitado em dobro após ter realizado a compra de um lanche no aplicativo do iFood. A cliente diz que, após o ocorrido, tentou resolver o problema pelo próprio aplicativo, mas não obteve êxito. Depois de ter reclamado no Procon-DF, Cilene diz que a empresa entrou em contato e disse que tomaria as providências. Contudo, até hoje, não recebeu a devolução do valor. “São cerca de R\$ 60. Mas fiquei aguardando e, até o fim do prazo, que é de 20 dias corridos, eles não se pronunciaram. A solicitação foi até encerrada”, completa a consumidora.

Resposta da empresa

A empresa entrou em contato com a consumidora e realizou a devolução dos valores devidos.

Comentário do consumidor

“Me mandaram mensagem pedindo desculpas, dizendo que iam devolver o valor pago e pedindo meus dados bancários. Eu fico muito feliz deles terem agido assim, de terem sido corretos.”

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