

DIREITOS DO CONSUMIDOR NOS AEROPORTOS



A FUNDAÇÃO PROCON-SP, sensível aos problemas enfrentados pelos consumidores na atual “crise aérea”, apresenta este material informativo com o intuito de orientá-los sobre seus direitos. A seguir, respostas básicas a questões relativas às principais ocorrências.

ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VÔO

Como obter a confirmação do voo, com seu respectivo horário e local de embarque?

Contate a empresa aérea ou consulte o site da Infraero (www.infraero.gov.br). Recorra sempre a mais do que um canal e, em caso de dúvidas, exija esclarecimentos precisos.

Como agir caso ocorra atraso ou cancelamento do voo?

Caso seja informado de que o voo está atrasado ou foi cancelado, o consumidor tem direito à imediata reparação de danos, podendo apresentar a reclamação junto ao **PROCON-SP**.



Quais são os direitos do consumidor nestes casos?

O consumidor pode, alternativamente e a sua escolha solicitar o endosso da passagem (troca de passagem de uma companhia aérea para outra empresa com o mesmo destino), o que ficará condicionado à disponibilidade das outras companhias; solicitar imediatamente a devolução integral do valor pago pela passagem.

Qual assistência a companhia aérea deve prestar ao consumidor?

Se a opção foi aguardar outro voo, ainda que de outra empresa, o consumidor deverá receber, sem quaisquer ônus, toda assistência necessária para espera, tais como: alimentação, hospedagem, acesso a meios de comunicação (telefone/e-mail) e transporte, inclusive para outro aeroporto. A companhia também tem a obrigação de assegurar a instalação adequada e segura às pessoas em condições especiais, como grávidas, crianças e doentes. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à efetiva prevenção e reparação de danos.

E se ocorrer algum dano material?

Se houver danos materiais, decorrentes do atraso ou cancelamento do voo, tais como perda de diárias, passeios e conexões, o consumidor pode pleitear o ressarcimento dos valores equivalentes ao dano ou um abatimento no preço da passagem, proporcional ao dano sofrido. Essas questões são normalmente resolvidas em audiências conciliatórias.

Podem ser solicitados danos morais?

Caso o consumidor entenda que o atraso ou cancelamento do voo lhe causou algum dano moral (não chegou a tempo a uma reunião de trabalho, perdeu uma comemoração importante, etc.), pode ajuizar processo por danos morais, ainda que tenha recebido o valor da passagem ou atendimento da companhia.

Portaria específica do DAC (Departamento de Aviação Civil) - atualmente ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) - determina que as obrigações de assistência das empresas só ocorrem quando o atraso for superior a quatro horas. Entretanto, o entendimento do Procon-SP, com base no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil, é de que, independentemente do tempo de atraso, o consumidor tem direito à reparação pelos danos decorridos.

Caso haja alteração de aeroporto, o que se pode pleitear?

Havendo alteração de aeroporto tanto no embarque, quanto no destino, primeiro o consumidor deve ser informado previamente e, segundo, deve ter garantido o direito ao transporte pago pela companhia.

OVERBOOKING

Quando ocorre a prática da sobrevenida de passagem?

Quando a empresa aérea vende mais passagens do que o número de assentos disponíveis, e o consumidor não consegue embarcar no voo por causa do excesso de passageiros, embora tenha comparecido ao "check-in" no horário correto e com a reserva confirmada.



O que o consumidor pode exigir neste caso?

O consumidor pode, alternativamente e a sua escolha: desistir de voar e solicitar a devolução do valor pago; solicitar que a empresa o acomode no primeiro voo disponível para o mesmo destino pretendido; que a empresa o transporte em data posterior e a sua conveniência; Neste caso, a empresa também deve arcar com as despesas relativas a refeições, telefonemas, traslado de ida e volta ao aeroporto e hospedagem em

hotel no caso de pernoite. O consumidor deve ficar atento ao que assinar. Não deve assinar nada sem informação prévia e esclarecimento correto. Na dúvida, a recomendação é não assinar.

O consumidor tem direito a alguma compensação pelo ocorrido?

O consumidor pode fazer acordo com a companhia aérea e optar por alternativas de compensação a sua escolha: a) em dinheiro; b) na aquisição de outro bilhete de passagem aérea a ser utilizado pelo passageiro; c) em "up grade" para a classe superior a do bilhete de passagem do consumidor, em outro voo; d) no pagamento de excesso de bagagem. Essas alternativas devem atender ao interesse do consumidor. Caso outros danos tenham ocorrido, pode ser pleiteada a reparação.



OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Como agir para proteger os direitos?

Guarde todos os documentos que comprovem as ocorrências, tais como passagens aéreas, bilhetes de embarque, comprovantes de gastos extras, etc. Solicite que informações importantes sejam prestadas por escrito. Anote a identificação de funcionários das companhias aéreas e do aeroporto com os quais tiver contato e de testemunhas, quando for necessário.

Onde podemos reclamar?

✓ Junto à companhia aérea, portanto, mantenha consigo o número de telefone.

✓ Na ANAC, no próprio aeroporto de onde iria partir o voo, pelo telefone 0800-725-4445 ou pelo site www.anac.gov.br/faleanac.

✓ O **PROCON-SP** disponibiliza um canal exclusivo aos consumidores para reclamações sobre problemas aéreos no próprio site (www.procon.sp.gov.br). As queixas podem ser feitas também pelo telefone 151 ou pessoalmente nos postos de atendimento do Poupatempo.

✓ Junto ao Procon de sua cidade.

MANUTENÇÃO

Por se tratar de uma atividade de risco, o fornecedor deve garantir a segurança do consumidor em primeiro lugar. No entendimento da **FUNDAÇÃO PROCON-SP**, havendo qualquer problema ou falha detectada previamente e com potencial de comprometer o funcionamento da prestação do serviço, o problema deve ser sanado imediatamente ou, sem prejuízo ao consumidor, adotada a troca por outro similar e em perfeito estado.

FISCALIZAÇÃO E PROVIDÊNCIAS

O **PROCON-SP** realiza desde outubro de 2006 operações de fiscalização nos aeroportos de Cumbica e Congonhas. Esse trabalho, aliado à análise das reclamações encaminhadas pela internet, auxilia o órgão na abertura de diversos processos administrativos contra as companhias aéreas que desrespeitam os direitos dos consumidores.

O **PROCON-SP** já instaurou processos por omissão em relação ao direito à informação e à garantia de assistência adequada ao consumidor, pela prática de sobrevida de passagens e pelo não reembolso dos valores pagos pelas passagens em casos de vôos cancelados. Não obstante, está em curso uma ação civil pública, de cunho coletivo, contra oito companhias aéreas e órgãos governamentais.

ATENDIMENTO, CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

POSTOS POUPATEMPO

2ª a 6ª, das 7h às 19 horas - sábados, das 7h às 13 horas

Itaquera: Av. do Contorno, 60 - Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Rua do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Site da FUNDAÇÃO PROCON-SP: www.procon.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16 horas

Telefone e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: 151 - 2ª a 6ª, das 7h às 19h

OUVIDORIA

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115

Barra Funda - Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457 e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura da cidade ou o site da **FUNDAÇÃO PROCON-SP**