

Link: <http://www.consumidorrs.com.br/rs2/inicial.php?case=2&idnot=19364>



NOTÍCIAS

23/12/2011

ANDEP orienta passageiros prejudicados pelo caos aéreo e/ou greve

De acordo com ANDEP, no caso de cancelamento ou atraso, a companhia aérea deverá informar, inclusive por escrito, se o passageiro solicitar, o motivo do atraso e a previsão de horário da nova partida

A Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo – ANDEP – esclarece que as companhias aéreas prejudicadas, ou não, pela greve dos aeroviários, devem fornecer orientação e assistência aos passageiros, inclusive alimentação e hospedagem, em caso de cancelamento, atraso ou desvio de rota, com ou sem greve. A greve, o caos aéreo, vulcão, furacão, tempestade de neve, tsunami ou quaisquer atos da Natureza não podem ser usados como justificativa para a falta de informações claras e adequadas e/ou para o abandono de passageiros em aeroportos. Tais ocorrências fazem parte do risco da atividade do transporte aéreo.

De acordo com a ANDEP, no caso de cancelamento ou atraso, a companhia aérea deverá informar, inclusive por escrito, se o passageiro solicitar, o motivo do atraso e a previsão de horário da nova partida do voo. A empresa aérea deverá, ainda, fornecer folhetos explicativos sobre os direitos dos passageiros. A partir de uma hora de atraso, a companhia aérea deverá oferecer facilidade de comunicação, como ligação telefônica e acesso à Internet. Após duas horas, deverá disponibilizar a alimentação.

Ainda, os passageiros lesados têm prioridade na acomodação em relação àqueles que ainda não adquiriram passagens, ou seja, a venda de bilhetes só poderá ser retomada após todos os consumidores prejudicados terem sido acomodados.

Em caso de atraso superior a quatro horas, o consumidor tem direito a devolução integral do valor pago pelo bilhete, além de hospedagem, quando necessário, alimentação e transporte de ida e volta ao hotel. O cumprimento dessas obrigações não afasta o direito do passageiro de postular, em juízo, indenização por danos morais e materiais, se configurados, mesmo que o atraso tenha sido inferior a quatro horas.

DICAS PARA AMENIZAR O IMPACTO DO CAOS AÉREO

CHEGAR CEDO AO AEROPORTO. Em caso de “overselling” (o termo em Português é sobrevenda). “Overbooking” - excesso de reservas - não existe mais. Como se sabe as empresas aéreas não aceitam mais reservas. Logo, o termo é inadequado e induz o consumidor a pensar que a prática é lícita. “Overbooking” era lícito. “Overselling” (*sobrevenda – vender o que não existe*)

Chegando cedo, as chances de embarcar aumentam. Além disso, a fila no “check-in”, em tese, poderá estar menor. Sugere-se uma hora e meia de antecedência em vôos domésticos; e três horas para voos internacionais. Essa antecedência também é recomendável na apresentação para embarque em aeroportos no exterior, onde a segurança é muito mais rígida do que no Brasil e os processos de inspeção bem mais minuciosos e demorados.

FAÇA CONEXÕES COM FOLGA (3h no mínimo)

Quando possível reserve o voo doméstico para o dia anterior ao embarque no voo internacional. Hospede-se em hotel próximo ao aeroporto de conexão. O caos aéreo é doméstico (dentro do Brasil). Os voos internacionais costumam decolar no horário, pois voam para fora do Brasil. Se o voo doméstico atrasar ou for cancelado, não havendo folga, perde-se a conexão.

SEU VOO ATRASOU OU FOI CANCELADO

Em primeiro lugar é preciso saber o que não fazer. Se o problema não for resolvido adequadamente pela companhia aérea, não adianta levantar a voz, ameaçar, discutir ou, mesmo agredir o atendente no balcão. Ele, realmente, não tem as informações que deveria ter e, em muitos casos, não sabe porque o voo atrasou, foi cancelado ou desviado da rota. O funcionário do “check-in” também não é culpado pelo fato da companhia aérea ter vendido assentos acima da capacidade da aeronave. Igualmente, o funcionário não tem - especialmente se não fizer greve - qualquer responsabilidade sobre o caos aéreo implantado no país pela falta de gestão profissional e pelo loteamento de cargos dentro do sistema de aviação civil. Assim, de nada adianta descarregar a frustração nos funcionários.

O QUE FAZER

- Verifique se há mais pessoas na mesma situação que você;
- Procure reunir cartões de visita e/ou fazer uma relação com nome, telefone e e-mail dos demais passageiros lesados. Uma ação coletiva de consumo terá mais impacto no caixa do mau fornecedor;
- Guarde todos os comprovantes de despesas realizadas em decorrência do cancelamento, atraso ou desvio de rota: alimentação, hospedagem, transporte (taxi) de/para o hotel.
- Se houver tempo, antes de embarcar ou no desembarque, faça um registro junto à companhia aérea, na ANAC, no posto policial, no Juizado Especial, enfim, no próprio Aeroporto. Mas, prepare-se, uma “Portaria” da ANAC estabelece que até 4 (quatro) horas de atraso - não é atraso. A legislação é antiga e absurda. Tente fazer um registro da ocorrência. Se não conseguir, não adianta discutir com o funcionário da ANAC.
- Se tiver um celular ou máquina fotográfica digital, tire fotos do painel de informação de voos do aeroporto e/ou das TVs que anunciam os horários de partida - para comprovar que o voo está atrasado/cancelado. Se tiver recurso de filmagem, filme o problema; o caos, o mau atendimento.

EXTRAVIO E/OU VIOLAÇÃO DE BAGAGEM

- Primeiro, procure o balcão da companhia aérea para reclamar o extravio de sua bagagem. Preencha o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). Depois, se o extravio ocorrer em aeroporto brasileiro, faça o registro também no balcão da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil.
- Caso você esteja em outro país, procure o balcão da companhia aérea e registre o ocorrido. A companhia aérea deverá adiantar-lhe um valor para comprar algumas roupas e artigos de primeira necessidade. Poucas cumprem essa norma. Guarde todos os comprovantes de roupas e utensílios que você, eventualmente, tenha que comprar, em decorrência da perda da sua bagagem. Você tem direito ao ressarcimento desses prejuízos.
- Antes de despachar materiais de valores, você tem a opção de declarar os seus pertences e pagar uma taxa suplementar (uma espécie de seguro) estipulada pela companhia. Neste caso você deverá receber o valor declarado e aceito pela empresa, lembrando que ela tem o direito de verificar o conteúdo da bagagem, sempre que houver valor declarado.
- Procure fazer uma relação do conteúdo da mala, especialmente em viagens internacionais quando a tendência é carregar objetos de maior valor como perfumes, cosméticos, roupas e sapatos de grife, etc. O ideal é ter os recibos de compra dos bens que forem colocados dentro da mala. Sabe-se que é difícil, mas, ajuda em caso de ser necessário comprovar em Juízo.

Atenção: joias, dinheiro, medicamentos e objetos de valor, quando possível, devem ser carregados na bagagem de mão.

- **CONSULTE O SITE DA ANDEP: www.andep.com.br**

Fonte: Imprensa Andep

Autor: Mariangela Amorim e Giuliano Mendes

Revisão e Edição: de responsabilidade da fonte