

Como deve proceder quem está na fila de espera da Varig

22/06/2006

Os recentes acontecimentos no processo de recuperação da Varig e o número de atrasos e cancelamentos de vôos têm gerado incertezas para os consumidores, que não sabem como proceder. Para solucionar parte desse problema, o Idec — Instituto de Defesa do Consumidor preparou algumas orientações. Conheça-as:

Cancelamentos, atrasos em vôos e outros prejuízos

Os consumidores que sofrerem qualquer prejuízo (como atrasos e cancelamentos de vôos) devem procurar, em primeiro lugar, a empresa para ressarcimento.

Em caso de cancelamento ou atraso de vôo, o consumidor deve procurar os balcões de atendimento da empresa nos aeroportos para solução do problema.

Caso o problema não seja resolvido, a reclamação deve ser registrada no Serviço de Atendimento ao Consumidor da Anac — Agência Nacional de Aviação Civil, situadas nos próprios aeroportos, ou na gerência regional da Agência mais próxima, ou então em um órgão de defesa do consumidor de sua cidade. O telefone da Anac para atender o consumidor é (21) 3814-6700.

Não havendo solução, o consumidor pode ingressar com ação judicial pedindo o ressarcimento dos valores pagos e os eventuais danos morais e materiais que tenha sofrido.

Recuperação judicial

No caso de compra da Varig por outra empresa, entende-se que há sucessão em relação às obrigações assumidas perante os consumidores. Assim, programas de milhagens em andamento e passagens aéreas adquiridas pelos consumidores devem ser respeitados pela empresa que vier a suceder a Varig.

Decretação de falência

Em caso de decretação de falência, os valores desembolsados pelos consumidores deverão ser pleiteados no processo de falência e entrarão na fila de pagamentos, na ordem de preferência prevista na lei. Nesses casos, a devolução do dinheiro dependerá da disponibilidade de recursos arrecadados durante o processo falimentar, que pode durar muitos anos.

Caso o consumidor tenha comprado suas passagens aéreas de forma parcelada, diante da não prestação do serviço, deverá solicitar a sustação das parcelas restantes (no caso de cheques), ou o cancelamento das faturas dos cartões de crédito.

Pacotes turísticos



Para o consumidor que tenha adquirido pacote turístico em que o traslado aéreo deva ser executado pela Varig, em caso de cancelamento dos vôos, as agências de turismo devem providenciar o traslado por outra companhia aérea.

As agências são responsáveis pela execução do pacote turístico adquirido, não podendo transferir tal responsabilidade a terceiros.

Preservação de documentos

É recomendável que os consumidores guardem os recibos, comprovantes de pagamentos e quaisquer outros documentos relacionados com eventuais cancelamentos ou atrasos de voo.

No caso de programa de milhagens é importante que o consumidor imprima e guarde os extratos pertinentes para eventuais cobranças futuras.

Responsabilidade do Poder Público

Não há que se falar, a priori, em responsabilidade solidária da União e de seus órgãos (como a Anac) por eventuais prejuízos sofridos pelos consumidores.

No entanto, caso venha a ser comprovada omissão e descumprimento de deveres legais dos órgãos de fiscalização no caso Varig, poderá ser caracterizada a responsabilidade civil objetiva do Estado pelos danos causados aos consumidores. A responsabilidade, nesse caso, não se configuraria pela simples insolvência da Varig, mas sim por hipotético descumprimento dos deveres de fiscalização.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-jun-22/proceder_quem_fila_espera_varig/