

Avianca deve continuar atendimento a consumidores, diz Procon-SP

31/07/2019

O Procon de São Paulo informou nesta quarta-feira (31/7) que a empresa aérea Avianca, que está em recuperação judicial, continua obrigada a atender as demandas do consumidor. A afirmação acontece depois que o órgão recebeu diversos relatos de que os canais de atendimento da empresa estão indisponíveis.

Reprodução



Reprodução Procon de São Paulo registrou 758 reclamações contra a Avianca no primeiro semestre do ano

De acordo com o Procon, em 2018 foram registradas 191 reclamações contra a Avianca, enquanto apenas no primeiro semestre deste ano já foram 758.

Em nota, o Procon afirma que, caso a empresa pare de atender os canais, todos os participantes da cadeia de fornecimento do serviço deverão responder pelos danos causados ao consumidor.

"A empresa continua obrigada a oferecer ao consumidor, as alternativas de reacomodação em voos de outras companhias aéreas e de reembolso integral do valor pago, conforme Resolução Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC 400/2016, tendo direito às assistências de comunicação, alimentação e hospedagem, conforme as situações indicadas na mesma Resolução", diz o Procon.

O Procon-SP informa ter acolhido demandas dos consumidores, questionando a falta de reembolso dos valores pagos por voos cancelados pela Avianca. Além do relato de impossibilidade de contato para os casos mais recentes, o consumidor também não obtém solução em face das agências de viagem e turismo que efetuaram a venda das passagens. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Procon-SP.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2019-jul-31/avianca-continuar-atendimento-consumidores-procon-sp/>