

Marco Kojoroski: Defesa do passageiro no transporte

27/04/2022

O Código de Defesa do Consumidor é o maior aliado na defesa do consumidor, mas é pouco utilizado pelos passageiros de transportes aéreos e marítimos.



Hoje pós-pandemia, o volume de transportes aéreos e

marítimos cresceram assustadoramente, e não tenho dúvida que vai crescer ainda mais nos anos seguintes.

Mas a pergunta é: os passageiros estão sendo respeitados? E estão sendo bem atendidos pelas companhias de transportes?

De fato, acredito que algumas estão respeitando os consumidores, mas não é sua grande maioria, como era antes da pandemia, como dito, pode ser pelo volume de crescimento. Ou então, por falta de reclamações dos consumidores?

Importante dizer que se ninguém reclama, nada muda!

Porém a Lei nº 8.078 de 11/09/1.990, é um marco revolucionário da relação de Consumo, e estabelece normas claras de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

Com a evolução na prestação de serviços, essas empresas serão questionadas nos órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon, e por meio de ações judiciais no caso até através dos juizados especiais!

Assim os órgãos de proteção no sistema do turismo, são ferramentas fundamentais aos passageiros, e em algumas companhias a política de harmonização e atividades Regulatórias vão valorizar os passageiros.

Mas ainda a falta de fiscalização dos órgãos de proteção aos consumidores, de fato prejudicam os passageiros, acredito que esse é um ponto fundamental!

Por exemplo, se uma viagem a companhia danifica suas malas, e após a reclamação ela se compromete em dar uma similar em 48 horas, ela tem que cumprir, sob pena de além do prejuízo já causado, causar mais prejuízos ao passageiro.

Outro exemplo, é não cumprir um itinerário que ficou acordado, sem uma justificativa plausível, mas ainda que há, a companhia deve repor o passeio igual ou superior ou devolver os valores envolvidos.

O que se vê, são ausências das companhias em cumprirem o básico, e diversos passageiros deixam de reclamar.

Outro instrumento de controle, são as plataformas de reclamações pela internet: públicas e privadas, que de certa forma, é uma maneira do consumidor saber como as companhias estão atuando.

O passageiro não pode se intimidar com contratos onerosos ou cláusulas leoninas, o artigo 6.º do CDC dispõe que: *"São direitos básicos do consumidor: (...) V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;"*. Portanto se o contrato de adesão for desfavorável ao passageiro, ele pode questionar na Justiça.

Realmente o CDC é um dos diplomas mais utilizados pelos juristas e pelo cidadão brasileiro, que oportuniza a qualidade de serviços que até então não tinha, mas o brasileiro deve pelo menos ler esse diploma, para ter conhecimento de seus direitos.

O medo de reclamar, não é bom para o prejudicado, muito menos para o próprio sistema, lógico que temos que saber reclamar: uma notificação a empresa por e-mail pode resolver, e se não resolver, buscar a justiça através de um advogado de confiança, especializado no assunto.

Portanto a proteção do direito do passageiro é uma proteção constitucional, está estabelecida na Constituição, e mudou a história do Brasil e do consumidor. Posto que ainda os temas que não são reverenciados pelo código, o CDC é instrumento de abertura de outras normas afins para proteção do brasileiro.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-abr-27/marco-kojoroski-defesa-passageiro-transporte/>