

Opinião: Afinal, há equilíbrio entre consumidor e empresa aérea?

10/01/2022

Milhares de pessoas por todo o país optam por viajar entre o começo de dezembro e o final de janeiro, sendo que o litoral é o principal destino dos turistas. Por vezes, a viagem "programada" acaba escapando do controle dos consumidores, vez que as companhias aéreas não conseguem — ou não querem — cumprir com o contratado, seja cancelando os voos, seja os alterando a seu livre alvedrio.



Várias são as razões dos descumprimentos, sendo que

algumas são justificáveis, enquanto tantas outras tratam apenas de falta de logística ou de propagandas enganosas. Como justificáveis, entende-se, por exemplo: clima desfavorável, desastres naturais e falhas nas aeronaves que não pudessem ser previstas previamente.

Na prática, é perceptível a falta de compromisso com aquilo que foi vendido. Não é anormal, atualmente, relatos de passageiros que adquiriram poltronas que sequer existem na aeronave ou alterações de última hora (sem aviso prévio) que colocam o consumidor em verdadeira "saia justa". Para piorar, é quase impossível ser atendido através das centrais de atendimento disponibilizadas pelas companhias aéreas.

Engana-se, pois, quem imagina que as programadas férias estão sob controle do consumidor. Mas, afinal, o que pode e o que não pode ser tolerável?

Segundo a Anac, as alterações nos horários dos voos devem ser comunicadas previamente ao consumidor com antecedência mínima de 72 horas. Para além da comunicação prévia quanto à alteração de voo, nos casos de atraso o consumidor *deve* receber auxílio a partir de uma hora de atraso, com acesso a telefone e internet. Os próximos benefícios são adquiridos com a extrapolação de duas a quatro horas de atraso, sendo eles: *voucher* de alimentação e hospedagem/traslado, respectivamente.



A frustração do consumidor com o descumprimento das obrigações mínimas atribuídas às empresas aéreas, tanto as previstas pela Anac quanto as inúmeras outras cotidianas, tais como extravio de bagagens, erros nas emissões de bilhetes, atrasos superiores a quatro horas, bem como tantas outras situações, acabam sendo analisadas pelo Judiciário e podem, a depender da situação, ensejar a condenação da empresa por danos morais, além dos prejuízos materiais comprovados.

Tão logo o consumidor seja surpreendido com alguma situação além da contratada ou prevista, é importante que procure a empresa e busque solução administrativa ao caso, sempre anotando os protocolos de atendimentos ou registros de reclamações, sejam eles de que maneira for.

Certo é que, em meio a tantos benefícios concedidos às empresas aéreas, tais como possibilidade de cobrança de bagagens, interrupção dos lanches anteriormente servidos ou até mesmo medida provisória extremamente benéfica em tempos difíceis (invejada por outros setores tão afetados quanto), o consumidor merece ser tratado de maneira mais humana, justificando o alto valor pago pelas passagens, que não param de aumentar.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-10/opinio-afinal-equilibrio-entre-consumidor-empresa-aerea/>