

# MPF pede informações a aéreas sobre cancelamentos de voos

13/01/2022

O Ministério Público Federal pediu nesta quinta-feira (13/1) explicações às companhias aéreas Latam e Azul, após o cancelamento de mais de 900 voos das empresas nos últimos dias por indisponibilidade de força de trabalho, em meio ao avanço da Covid-19 e influenza no país.

## Reprodução



## Reprodução

Baseado nos critérios regulatórios da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), o órgão faz questionamentos sobre a logística de testagem da tripulação e pede informações sobre as providências adotadas para a adequada prestação de assistência material aos passageiros afetados, além de esclarecimentos sobre as rotinas de remarcação e reembolso.

Nos ofícios, os procuradores reforçam também a necessidade de garantir um serviço de atendimento ao consumidor (SAC) eficiente, capaz de esclarecer dúvidas e proceder de forma adequada em relação a alterações e cancelamentos de passagens.

Segunda a coordenadora do grupo de trabalho do MPF, procuradora Mariane Guimarães, os sucessivos cancelamentos aumentam a procura pelos SACs, que não conseguem dar conta da demanda, mesmo com a experiência de quase dois anos de pandemia.

"O consumidor fica desassistido nesse primeiro momento. É esse problema que o MPF, a Secretaria Nacional do Consumidor e os órgãos de defesa do consumidor buscam evitar", explicou.

O MPF também enviou ofício à Gol Linhas Aéreas, que tem conseguido manter a regularidade dos voos. O objetivo é saber os procedimentos adotados pela companhia para garantir a continuidade dos serviços.

## Cruzeiros marítimos

Os procuradores também questionaram a Associação Brasileira de Cruzeiros Marítimos (Clia Brasil). No documento, o MPF pede informações sobre a aplicação dos protocolos operacionais de saúde e segurança e esclarecimentos quanto aos cancelamentos, remarcações e reembolso de pacotes turísticos para a atual temporada.

No dia 3 de janeiro, a Clia Brasil informou a suspensão voluntária imediata das operações nos portos do Brasil até 21 de janeiro de 2022. A associação destacou que, durante a pausa, vai buscar alinhamento com as autoridades do governo federal, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), estados e municípios em relação às interpretações dos protocolos operacionais de saúde e segurança que haviam sido aprovados em novembro do ano passado, no início da atual temporada. *Com informações da assessoria da Procuradoria-Geral da República.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-13/mpf-informacoes-aereas-cancelamentos-voos/>