

Reclamações ajudam na melhoria da qualidade do transporte aéreo no Brasil

FLAVIO SIQUEIRA JÚNIOR
ESPECIAL PARA A FOLHA

Com a crescente demanda pelo transporte aéreo no Brasil, novas empresas ingressaram no mercado de transporte de passageiros e outras, já conhecidas, aumentaram a atividade no setor.

De acordo com a Anac, em 2010, o Brasil foi o país que apresentou o maior crescimento no número de passageiros transportados no mundo e, com a aproximação da Copa do Mundo de 2014, as projeções são ainda maiores.

O consumidor, por ser aquele que movimentava o mercado de transporte aéreo, deveria ser tratado com respeito e usufruir do serviço com a qualidade que espera ter.

Todavia, não é o que se observa nos aeroportos brasileiros. Filas, atrasos, cancelamentos, overbooking, extravio de bagagem e falta de informação ainda são constantes —principalmente em alta temporada, quando, aliás, a passagem é mais cara.

Companhias aéreas, desde a que tem a maior frota do Brasil até aquela com só uma aeronave, são consideradas fornecedoras pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor). Portanto, respondem pela má prestação do serviço.

Eventuais fusões de empresas ou vendas compartilhadas de passagem não isentam uma ou outra da responsabilidade pelo serviço. Pelo contrário, as duas respondem solidariamente pelos danos

causados ao passageiro.

No momento da compra da passagem, as informações sobre o voo devem estar claras ao consumidor, descrevendo preço, portão de embarque, horários de partida e chegada e assento escolhido.

Chegando ao aeroporto, o consumidor tem o direito de, imediatamente, ser informado sobre para onde deve se dirigir para despachar sua bagagem e realizar o check-in.

Se o voo atrasar ou for cancelado, tem direito à assistência material (comunicação, alimentação e hospedagem) de acordo com o tempo de espera, além de ampla indenização em caso de dano ou extravio de bagagem.

Ainda, se comparecer à fila do atendimento no horário

estabelecido pela empresa aérea e não for atendido a tempo de embarcar, tem direito a fazê-lo no próximo voo gratuitamente e ser indenizado pelo atraso sofrido.

Esses e outros direitos já são garantidos por resoluções da Anac e pelo próprio CDC, mas como efetivá-los?

O Idec orienta a quem se sentir lesado que formalize a reclamação na própria companhia aérea, na Anac e no Procon de sua cidade. E, se necessário, que ingresse com ação judicial para ser indenizado pelos danos sofridos.

Assim, a efetivação dos direitos já garantidos está nas mãos do próprio consumidor, que, por meio de sua reclamação, contribui para melhorar a qualidade do transporte aéreo no Brasil.

FLAVIO SIQUEIRA JÚNIOR é formado pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e atua como advogado do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor).