



MILHAS, pra que te quero

Depois de muito juntar pontos para trocar por aquela esperada viagem, alguns imprevistos podem estragar os planos. Para que isso não aconteça, ler o contrato do programa de milhagem com atenção é fundamental

Programa de fidelização é para fidelizar o cliente e fazê-lo se sentir especial, certo? Parece óbvio, mas no que diz respeito aos programas de milhagem das companhias aéreas, vira e mexe aparece cliente insatisfeito.

É o caso do advogado André Fontolan Scaramuzza, que se frustrou ao tentar usar seus pontos da TAM para emitir uma passagem para Orlando, nos Estados Unidos, no fim deste ano. Foram dois anos de programação e acúmulo de pontos. Nesse

período, ele se informou sobre as condições do programa, que ressaltava a necessidade de fazer contato com a antecedência de 180 dias para os voos internacionais. Apesar de seguir as orientações, André não encontrou passagem para Orlando nem para qualquer outro destino próximo operado pela TAM ou pelas empresas parceiras nos três meses próximos da data de sua preferência. “A companhia aérea simplesmente alegou que é muito difícil viajar com pontos, principalmente para a América do Norte e

a Europa, destinos praticamente impossíveis na alta temporada”, relata.

A jornalista Cynthia Costa, que costuma viajar bastante, mas nunca tinha resgatado suas milhas, teve uma primeira experiência traumática. Ela “desembolsou” 60 mil pontos do programa de fidelidade da TAM por uma passagem para Paris em um voo com duas escalas. Mas um dia de extensos congestionamentos na cidade de São Paulo a fez perder o voo. “Eu não pude remarcar, nem entrar em lista de espera. Mas o problema maior foi que perdi também a passagem de volta. Ficamos extremamente presos com a milha. Parece que a empresa está fazendo um favor para nós, clientes de muitos anos”, conta, irritada. Mas ela diz que aprendeu com o susto. “Vou utilizar milhas só em casos mais seguros, como voos nacionais e sem escalas”. A jornalista também alerta para a falta de padronização dos canais de atendimento da TAM e a falta de preparo dos atendentes. “Só consegui comprar outra passagem pelo telefone. Os funcionários do balcão no aeroporto são extremamente frios. Tinha gente chorando porque perdeu o voo, inclusive estrangeiros, e eles não sabiam lidar com a situação. Só diziam que não havia passagens disponíveis”, lembra Cynthia.

Procurada pelo Idec, a TAM informou que a distribuição de passagens é feita por um sistema que integra a central de vendas, a internet e as lojas da companhia, o que faz com que as vagas nos voos sumam e apareçam o tempo todo. Ainda segundo a empresa, a emissão de bilhetes para voos para a Europa e os Estados Unidos, assim como para os voos operados por companhias aéreas parceiras, é limitada, e o consumidor só pode fazer a remarcação das passagens de ida e volta juntas, nunca separadamente. Como Cynthia optou por comprar uma nova passagem de ida, não pôde remarcar a passagem de volta. E, assim, 60 mil pontos foram desperdiçados. Segundo a advogada do Idec Maíra Feltrin Alves, nem sempre quem utiliza milhas conhece os termos do contrato. “Cada empresa pode ter as suas próprias regras para o programa de milhagem, mas deve informar claramente todas as condições ao consumidor, e, em destaque, as restrições. Existe uma relação de consumo, e para a regulamentação das regras temos o Có-

digo de Defesa do Consumidor [CDC]”, esclarece. A assistente de direção do Procon-SP, Valéria Cunha, reforça que todas as informações sobre o programa devem estar previstas em contrato. “O consumidor deve ter acesso a informações, como o número de assentos destinados aos passageiros que viajam com milhas, por exemplo”, alerta.

FACILIDADES OFERECIDAS

Juntas, Gol e TAM – as duas maiores companhias aéreas do país – fidelizam cerca de 15 milhões de usuários com seus programas. São pessoas que querem acumular pontos não apenas viajando, mas por meio do uso de cartões de crédito e serviços, como hospedagem em hotéis, compras em lojas virtuais, assinaturas de publicações etc.

No programa Smiles, que atende aos passageiros da Gol e da Varig, não existe restrição de assentos no período de férias. Como a procura é muito grande tanto pelos que compram passagens quanto pelos que usam milhas, a empresa mantém acordos com companhias como American Airlines, Air France e KLM para as viagens internacionais. No fim de outubro foi lançado um programa no qual o consumidor pode resgatar suas milhas até 90 minutos antes do embarque, desde que haja disponibilidade no voo. É possível também utilizar as milhas para cobrir uma parte do valor da passagem

Para aproveitar bem suas milhas

- **Filie-se aos programas das companhias aéreas que operam nos trechos para os quais você gostaria de viajar.**
- **Agrupe seus pontos** em uma única companhia aérea.
- **Programe-se para fazer viagens mais longas** com as milhas. Às vezes, uma passagem para o Rio de Janeiro demanda o mesmo número de pontos que uma para Belém do Pará, por exemplo.
- **Antes da viagem, leia o contrato e informe-se** sobre as condições do período em que pretende utilizar as milhas.
- **Se pretende viajar em um feriado ou nas férias escolares,** emita sua passagem com bastante antecedência.
- **Fique atento às promoções.** É possível conseguir passagens para destinos interessantes usando poucas milhas.
- **Verifique sempre o seu extrato de pontos** para saber a data em que eles vão expirar, assim como se as milhas foram creditadas ou descontadas corretamente.



Sem direito a remarcar o voo, Cynthia Costa perdeu 60 mil pontos do programa TAM Fidelidade

e completar o restante em dinheiro. Além das milhas acumuladas em viagens, a Gol e a Varig possuem cerca de 100 parceiros fora do serviço aéreo com os quais é possível acumular pontos para viajar.

O TAM Fidelidade, criado em 1993, é o programa de fidelização de passageiros da TAM e faz parte da rede Multiplus, que desde o ano passado permite que os participantes acumulem pontos

em 125 parceiros e os troquem por prêmios. O TAM Fidelidade atende aos chamados clientes frequentes – os que voam com frequência pela companhia e, assim, acumulam pontos. Segundo a empresa, as passagens para voos nacionais e na América do Sul não estão sujeitas à restrição de assentos. Para os internacionais ou de companhias parceiras há poltronas reservadas, e se elas se esgotarem será necessário escolher outro voo.

Além das milhas

Extravio de bagagem, atrasos e cancelamentos de voos, e overbooking são alguns problemas comuns enfrentados por quem viaja de avião, principalmente nas férias, seja com passagem comprada ou emitida por meio de milhas.

Em junho deste ano, em resposta às ações judiciais propostas pelo Idec e pelo Procon, entrou em vigência a Resolução nº 141 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). No caso de cancelamentos e atrasos ela garante o acesso à informação, ou seja, que o viajante saiba o motivo do atraso ou cancelamento e a previsão de decolagem, além de direito a reembolso e endosso de passagem, se for o caso. A Resolução também firma que depois de uma hora de atraso a empresa deve fornecer acesso à comunicação por telefone ou pela internet; depois de duas horas, alimentação; e passadas quatro horas, acomodação nos voos em horário conveniente ao passageiro, transporte e, em alguns casos, hospedagem.

No caso de desaparecimento da bagagem, o consumidor deve registrar reclamação na empresa, que deve enviá-la para o endereço indicado por ele assim que ela aparecer. Se as malas não forem encontradas, o passageiro deve ser ressarcido. Mas nem sempre a indenização cobre o valor

integral dos bens perdidos, muito menos aqueles com valor sentimental. Por isso, o Procon-SP aconselha o passageiro a fazer uma declaração de bens no caso de bagagem com maior valor. Leia mais sobre o assunto na seção Dúvida Legal da edição nº 139 da REVISTA DO IDEC, publicada em dezembro de 2009.

Em reunião com as companhias aéreas no fim de novembro, a Anac determinou que fica proibida a prática de overbooking – venda de passagens acima da capacidade da aeronave. Além disso, as maiores companhias aéreas do país – Gol, Tam, Azul, Webjet, Avianca e Trip – prontificaram-se a manter aeronaves de reserva e endossar bilhetes de outras companhias. A Anac vai intensificar a fiscalização nos aeroportos, impedir que seus gerentes tirem férias no período de 15 a 31 de dezembro e distribuir cartilhas informativas.

O Idec considera positiva a iniciativa da agência reguladora, mas defende que as medidas deveriam ser permanentes e sempre ter o CDC como norte. Em relação ao overbooking, ressalta que é ilegal e, portanto, deveria ser proibido. “A prática se configura como descumprimento da oferta e do próprio contrato, nos termos do CDC”, explica Maira Feltrin Alves. ■

Sinto-me lesado

Em caso de problemas, como dificuldade para remarcar a passagem, restrição de data e horário, erro na computação dos pontos ou milhas ou descumprimento de oferta, tanto o Idec como o Procon-SP aconselham que se procure a empresa para uma solução amigável. É importante fazer a reclamação por escrito e solicitar protocolo. A resposta deve ser dada entre 5 e 10 dias, se a providência não for urgente.

Se o consumidor não conseguir resolver dessa forma, ele pode se dirigir aos postos da Anac e aos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. “Outro caminho é procurar os Juizados Especiais [presentes em quase todos os aeroportos do país], que atendem a ações com valor de até 20 salários mínimos. Eles costumam ser acessos rápidos e práticos”, indica Maira Feltrin Alves.

Informe-se!

- A TAM oferece o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pelo telefone 0800 123 200, 24 horas por dia, todos os dias, e pelo site <www.tam.com.br>. O passageiro também pode entrar em contato por carta, fax, redes sociais e atendimento presencial.

- A Gol oferece atendimento on-line em <www.voegol.com.br/ATENDIMENTO> e pelo telefone 0800 704 0465. O blog <<http://blog.voegol.com.br>> traz informações e está aberto a comentários.

- O site <www.aquelapassagem.com.br> tem boas dicas de como aproveitar melhor milhas e promoções. É possível trocar informações com os usuários.