

# Será que é bom negócio?

Pesquisa do Idec constata que os sites Decolar.com, Submarino Viagens e Viajanet mantêm cláusulas contratuais abusivas. Entre os problemas há previsão de dupla cobrança em caso de cancelamento ou alteração do voo

**P**ara quem costuma passar horas acessando a página virtual de diferentes companhias aéreas em busca de passagem barata, os sites especializados em intermediar a compra de passagens estão entre as melhores invenções dos últimos tempos na rede mundial de computadores. Afinal, nada melhor que ter à disposição uma ferramenta que compara todos os preços e indica a melhor tarifa. De fato, essas agências de viagem on-line podem ser úteis, contudo, caso o consumidor desista do voo ou precise mudar a data, por exemplo, ele pode vir a se arrepender.

É o que mostra a pesquisa do Idec, que avaliou as cláusulas contratuais disponíveis nos sites de três empresas do setor: Decolar.com, Submarino Viagens e Viajanet. Foram analisadas as informações acerca do prazo estipulado para o reembolso em caso de cancelamento ou alteração da passagem, e a forma como este é feito; o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de



cada empresa também foi contatado. Confira, a seguir, os resultados:

### TAXAS DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE VOO

Além das taxas praticadas pelas companhias aéreas para cancelamento ou alteração de voo, as três agências cobram a chamada “taxa de serviço”, também referente ao cancelamento e a alteração de voo.

Em qualquer uma dessas ocorrências, a Decolar.com cobra R\$ 50 para os voos nacionais e US\$ 50 para os voos internacionais. Para cancelamento, além dos R\$ 50 (ou US\$ 50), é cobrado mais R\$ 20, sem justificativa. O SAC confirma a exigência dessa segunda taxa, mas informa que o valor é R\$ 20 para os voos nacionais e US\$ 20 para os internacionais, embora essa diferenciação não esteja descrita no contrato. Na Submarino Viagens, segundo o contrato, a taxa de cancelamento ou alteração de voo é de R\$ 50 ou 10% do valor da passagem (o que for menor) para os voos nacionais, e US\$ 50 ou 10% do valor da passagem (também o menor valor) para as viagens internacionais. O SAC confirmou as informações. Os valores das taxas exigidas pela Viajanet para cancelamento e alteração de data não ficam claros para o consumidor no contrato, pois variam de R\$ 50 a R\$ 150 tanto para os voos nacionais quanto para os internacionais. O SAC só ajudou a confundir, pois informou que a taxa é de aproximadamente R\$ 80 para os voos nacionais e US\$ 150 para os internacionais, e que tal valor corresponderia às taxas da companhia aérea e do site de viagens.

Para o Idec, a dupla taxação é abusiva. “A cobrança de mais de uma taxa pelo mesmo evento [cancelamento/alteração] onera o consumidor excessivamente e dá vantagens exageradas à empresa, tendo em vista que a agência virtual não tem prejuízo com a mudança, pois já obteve lucro na venda da passagem”, explica Flavio Siqueira, advogado do Idec responsável pelo levantamento. Outro problema é a previsão de taxas em dólar

### COMO FOI FEITA A PESQUISA

Para conhecer as condições de prestação do serviço das três principais empresas de intermediação de venda de passagens on-line — **Decolar.com**, **Submarino Viagens** e **Viajanet** —, o Idec analisou o contrato de cada uma (eles foram obtidos no site das empresas) e verificou as regras para o cancelamento e a alteração da data do voo. Além disso, o SAC de cada empresa foi questionado sobre os mesmos aspectos.



Os sites de viagem analisados pelo Idec: Viajanet, Submarino Viagens e Decolar.com

Reprodução

no caso de viagens internacionais, o que é ilegal, pois contraria o disposto na Lei nº 10.192/2001, que determina que as cobranças em solo brasileiro sejam feitas na moeda local.

Em relação às taxas para cancelamento e alteração de passagem que são repassadas às companhias aéreas, a Decolar.com e a Submarino Viagens estabelecem valores fixos. No entanto, um breve levantamento no site das cinco principais empresas desse setor no país (Avianca, Azul, Gol, Tam e Webjet) mostra que o valor cobrado pelo cancelamento ou pela alteração da passagem varia de uma empresa para outra, e que em alguns casos ele é maior se a passagem for comprada em agências de viagem. Na

Decolar, por exemplo, a taxa informada é R\$ 90 para os voos nacionais e US\$ 300 para os internacionais. Mas a Azul, por exemplo, que só faz voos domésticos, cobra apenas R\$ 75 pelo cancelamento ou pela alteração da passagem. A Tam cobra 60% do valor do bilhete em caso de cancelamento e R\$ 80 pela alteração de voos nacionais, e no máximo US\$ 200 pela mudança ou desistência em viagens internacionais.

A Viajanet é a única que afirma no contrato que o custo pode variar de acordo com a empresa. No entanto, o atendente do SAC informou que a taxa tem o valor fixo de US\$ 150.

## REEMBOLSO

Ao cancelar a passagem, o consumidor tem direito ao reembolso do valor pago, descontada a taxa ou multa pela desistência. Embora os sites de viagem respeitem essa regra, o prazo para a devolução estipulado nos contratos é, muitas vezes, mais extenso que o das próprias companhias aéreas. Em média, estas estabelecem prazo de 30 dias para o reembolso, enquanto os sites de viagem chegam a prever até 150 dias, como é o caso da Viajanet. Na Decolar.com e na Submarino Viagens pode demorar de 60 a 120 dias para o consumidor receber seu dinheiro de volta. “Assim que a agência receber o reembolso do valor da passagem da companhia aérea, deve repassá-lo ao consumidor”, informa Flavio. “Dessa forma, se a empresa aérea estipula o prazo máximo de 30 dias para a devolução, o site de viagem não pode estabelecer o prazo mínimo de 60 dias. O consumidor deve ficar atento a isso”, orienta o advogado.

## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nenhum dos contratos analisados informa que o consumidor tem sete

## Antes de comprar a passagem

**1** Compare o valor da passagem cobrado pelas agências on-line e o divulgado no site da própria companhia aérea, para se certificar de que está fazendo um bom negócio.

**2** Busque o contrato de prestação do serviço no site da agência virtual e leia as cláusulas referentes ao cancelamento e à alteração da data da passagem. O documento pode estar nomeado como “condições de compra” ou “termos do contrato”.

**3** Informe-se acerca das condições gerais da prestação do serviço e imprima o contrato para se proteger caso o fornecedor altere as regras.

**4** Lembre-se de que as cláusulas abusivas são nulas de pleno direito, de acordo com o artigo 51 do CDC. Se a empresa insistir em aplicá-las, registre reclamação num Procon ou procure a Justiça.

dias para se arrepender de compras à distância, conforme estabelece o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Além disso, pelo que se nota nas respostas das empresas (veja o quadro à direita), não é só uma questão de omitir a possibilidade de desistência da compra sem ônus; as agências defendem que esse direito não se aplicaria à compra de passagens aéreas pela internet. O Idec rechaça essa interpretação. “O comércio eletrônico é uma modalidade de aquisição de produto ou serviço fora do estabelecimento comercial, por meio do contato remoto entre fornecedor e consumidor. E a atuação das agências de viagem on-line se dá justamente nesse ambiente virtual. Assim, não há dúvida de que o direito de arrependimento é válido para essa categoria”, ressalta Flavio.

## As empresas respondem

Os resultados da pesquisa foram enviados às três agências de viagem on-line, no entanto, a Submarino Viagens não se manifestou até o fechamento desta edição.

● **Decolar.com:** informou que cobra taxa apenas para a alteração da data da passagem e que vai retirar a cláusula contratual que prevê a cobrança de R\$ 20 pela desistência da compra.

Em relação à taxa correspondente à companhia aérea, alegou que os valores informados são os máximos possíveis, e que o consumidor recebe de volta o que pagou a mais, não havendo qualquer vantagem auferida pela empresa.

A agência também disse que o prazo de reembolso é definido pela companhia aérea e que o valor é devolvido ao consumidor assim que esta o libera. Por fim, defendeu que o direito de arrependimento não se aplica às vendas pela internet, pois como é o consumidor que procura a agência, e não o contrário, ele tem liberdade para contratar ou não o serviço. O Idec não concorda com essa interpretação.

● **Viajanet:** afirmou que a cobrança de taxa de serviço pelo cancelamento ou pela alteração da passagem é justificável, porque “consome trabalho e envolve custos para a empresa”. A agência disse também que o estorno é realizado pela própria companhia aérea e que é esta que estabelece o prazo.

A Viajanet alegou ainda que o direito de arrependimento não se aplica à venda de passagens on-line “por entender que as compras pela internet correspondem a uma experiência ainda mais completa do que as compras feitas em lojas físicas”. ■