

Overbooking e Atrasos o terror de quem viaja

Os atrasos e a prática de overbooking (venda de passagens em um número superior ao de assentos disponíveis no voo) estão entre as maiores dores de cabeça de quem viaja de avião.

De acordo com o Departamento de Aviação Civil (DAC), em caso de atraso superior a quatro horas, a companhia aérea tem a obrigação de proporcionar ao viajante todas as facilidades, como refeições, telefonemas, traslado (de e para o aeroporto) e acomodação, se for necessário. Se preferir, o consumidor também pode pedir o reembolso do valor pago pelo bilhete.

O reembolso é feito das seguintes maneiras

Se o bilhete foi adquirido pelo sistema de crediário, somente será devolvido após sua quitação.

Se adquirido com cartão de crédito, o valor a ser reembolsado será creditado em sua fatura.

Se o bilhete foi adquirido em dinheiro, a devolução poderá ser imediata.

Saiba que:

Se o bilhete estiver dentro da validade, o consumidor deve ser reembolsado com a tarifa do trecho emitido originalmente. Se for bilhete internacional, o valor a ser devolvido será calculado com base em moeda estrangeira ao câmbio do dia.

As condições de reembolso da passagem podem variar de acordo com a tarifa e a forma de pagamento acertada com a empresa. Assim, antes de adquirir a passagem, verifique as condições. O mesmo vale para o endosso, que depende dos convênios celebrados entre as companhias aéreas.

O prazo máximo para pagamento de reembolso é de 30 dias, contados a partir da data de solicitação.

Fontes: Departamento de Aviação Civil (DAC), Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer), portarias nº 676/GC-5, de 13.11.2000, e nº 18 e 19/ DGAC, de 12 de janeiro de 2000.

Para Cláudia Ogata, do Procon, entretanto, essas regras valem mesmo se o atraso for inferior a quatro horas. "Se o consumidor sofrer algum prejuízo decorrente do atraso do voo, seja por quanto tempo for, ele também pode pedir indenização à companhia aérea", afirma. Ela cita como exemplos de danos a perda de um passeio programado na viagem ou de uma diária do hotel e até prejuízos não materiais, como o fato de não ter podido comparecer a um compromisso importante. "Isso só vale, porém, para os casos em que o atraso ocorreu por culpa da empresa", salienta.

Em caso de overbooking, de acordo com o Procon, o passageiro deve ser acomodado em outro voo, no prazo máximo de quatro horas. Se esse prazo for excedido, o transportador deve proporcionar ao consumidor, como no caso de atrasos, facilidades de comunicação, hospedagem, alimentação e transporte até o hotel e até o aeroporto. Da mesma forma, se houver outros prejuízos em virtude da impossibilidade de embarque ou se o passageiro perder

o voo por conta de atraso na conexão, por exemplo, ele tem o direito de ser indenizado. É isso o que diz o Termo de Compromisso assinado pelo Procon e pelas companhias aéreas que operam no País, além do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o DAC, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), a Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (Jurcaib) e o Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias (Snea).

O documento tem validade até o fim deste mês e se aplica tanto no caso de voos nacionais quanto internacionais.

A advogada especialista em Direito Aeronáutico Paula Miranda, entretanto, lembra que o consumidor só tem direito de reclamar em caso de overbooking se ele chegou ao aeroporto para fazer o check-in com a antecedência necessária - de meia hora para voos nacionais e de uma hora para voos internacionais.

"Caso o passageiro chegue para o embarque após os horários estabelecidos, mesmo com o bilhete confirmado, não terá o direito de reclamar caso a empresa aérea coloque outro passageiro no seu lugar", diz ela.

Empresas Aéreas são Obrigadas a Acomodar os Passageiros

O Departamento de Aviação Civil (DAC) estabelece normas em caso de atraso de voo. Se o atraso for superior a quatro horas, a empresa tem a obrigação de proporcionar ao viajante todas as facilidades, como refeições, telefonemas, traslado e acomodação, se for o caso. O passageiro também pode desistir do voo e pedir o reembolso da passagem, que só será feito de forma imediata se ele tiver comprado a passagem à vista. Se as passagens foram financiadas, dependerá das regras de cada companhia aérea.

Outro problema comum em viagens aéreas é o chamado overbooking, que ocorre quando a companhia vende um número de passagens superior à lotação do avião.

Nesses casos, afirma Nelson Lins de Albuquerque, da Embratur, vale a mesma regra do atraso: a empresa precisa providenciar que o viajante embarque no próximo voo e, caso a espera seja superior a quatro horas, deve providenciar também sua acomodação em um hotel. Isso foi estipulado por um termo de compromisso elaborado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) pelo Ministério da Justiça, pelo DAC e outros alguns órgãos de

defesa do consumidor e assinado em setembro deste ano.

"Mesmo que todas essas providências sejam tomadas, porém, o viajante deve registrar a ocorrência do overbooking no DAC", diz Albuquerque. Existe um posto do DAC em cada aeroporto