

Empresas aéreas desrespeitam novos direitos de clientes

Ricardo Gallo

Diante de atrasos e cancelamentos, TAM e Gol não conseguiam nem informar clientes sobre novas regras

Passageira só consegue alimentação após falar com 3 funcionários; empresas dizem que instruíram equipes

Foi dura a vida do passageiro que procurou se informar sobre seus novos direitos no aeroporto de Guarulhos ontem, segundo dia em vigor da nova regra da Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) para atrasos e cancelamentos de voos.

Num dia em que 40% dos voos atrasaram em consequência da neblina em São Paulo, funcionários das companhias aéreas TAM e Gol não sabiam elucidar as dúvidas mais básicas e desrespeitaram os novos direitos dos clientes.

Também não havia folhetos para os passageiros, item obrigatório de acordo com a norma, criada em março.

A resolução 141 obriga as empresas, por exemplo, a oferecerem facilidades de comunicação - telefone ou internet- aos clientes após atraso de uma hora.

Se o voo atrasar duas horas, a companhia precisa fornecer alimentação. Quatro horas de espera devem garantir ao passageiro acomodação em sala vip ou hotel.

Até as 13h de ontem, a Anac de Guarulhos havia recebido dez reclamações de clientes. Anteontem, foram duas.

OVERBOOKING

Com a viagem cancelada por overbooking (quando a empresa vende mais assentos do que a capacidade do avião), a advogada Ádala Buzzi, 26, só obteve um vale de R\$ 30 para almoçar após falar com três funcionários no balcão da TAM.

Segundo a advogada - que foi para Natal com mais de seis horas de atraso e em um voo com escala -, só o supervisor da empresa conhecia a nova regra.

SEM TRANSPORTE

No balcão da Gol, por volta do meio-dia, um casal que havia perdido a conexão para Belo Horizonte reclamava de não ter sido reacomodado em outro voo.

Uma funcionária da companhia aérea dizia que a única opção era embarcar no aeroporto de Congonhas, no final da tarde.

Informado pela Folha do direito de viajar por outra companhia aérea, o casal insistiu. Só então a funcionária mencionou a possibilidade - mas não ofereceu alimentação nem transporte, como é previsto pela norma.

NOVAS REGRAS Mudanças para empresas aéreas já entraram em vigor

ATRASO

- > Passageiro terá direito de embarcar no próximo voo disponível da companhia. Antes, a empresa podia esperar até quatro horas para fazer a reacomodação
- > A empresa tem que dar prioridade aos passageiros que foram preteridos

OVERBOOKING OU CANCELAMENTO

- > A empresa tem de providenciar imediatamente a reacomodação no próximo voo disponível, da própria empresa ou de outra
- > Por opção do passageiro, pode ser usada outra modalidade de transporte

REEMBOLSO

- > A devolução do valor, respeitado o prazo e o meio de pagamento, é imediata em casos de atraso, cancelamento ou overbooking
- > O reembolso é integral se o passageiro desistir da viagem

ASSISTÊNCIA

- 1 hora de atraso:** empresa tem de oferecer comunicação fácil (telefone e internet)
- 2 horas de atraso:** alimentação
- Após 4 horas de atraso:** acomodação



INFORMAÇÃO

- > A companhia tem de informar sobre atraso e previsão de horários e distribuir pânfletos com direitos dos passageiros

F FOLHA.com
Conheça todas
as mudanças
folha.com/ct750629

Empresas dizem ter instruído funcionários

As companhias aéreas TAM e Gol afirmaram que seus funcionários foram instruídos a respeito das novas regras para atrasos e cancelamentos de voos instituídas pela Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) e que entraram em vigor anteontem.

A TAM disse que começará hoje a distribuir os panfletos sobre as novas normas a seus passageiros - a distribuição está prevista na regra.

A Gol informou que o passageiro recebe o folheto se solicitá-lo a um de seus funcionários.

A empresa também afirmou que forneceu vales de alimentação e pagou táxi aos clientes que precisaram.

Fonte: Folha de S.Paulo, São Paulo, 16 jun. 2010, Cotidiano, p. C6.