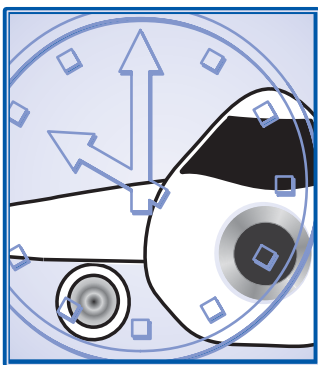


Avião atrasado: O que fazer?

PROCON-SP ORIENTA SOBRE PROBLEMAS NOS AEROPORTOS

A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, orienta os consumidores que pretendem viajar de avião.

Para evitar ou minimizar problemas enfrentados em decorrência dos atrasos nos aeroportos, fique atento às dicas abaixo.



VÔO ATRASADO - As companhias aéreas têm obrigação de dar assistência aos passageiros (alimentação, hotel, outra condução, água, telefone, etc.) independentemente do tempo de espera pelo vôo atrasado, mesmo que elas não tenham causado o atraso. Isto é o que determina o novo Código Civil, artigo 741, veja: "Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte."

VÔO CANCELADO O QUE FAZER?

Você tem as seguintes escolhas:

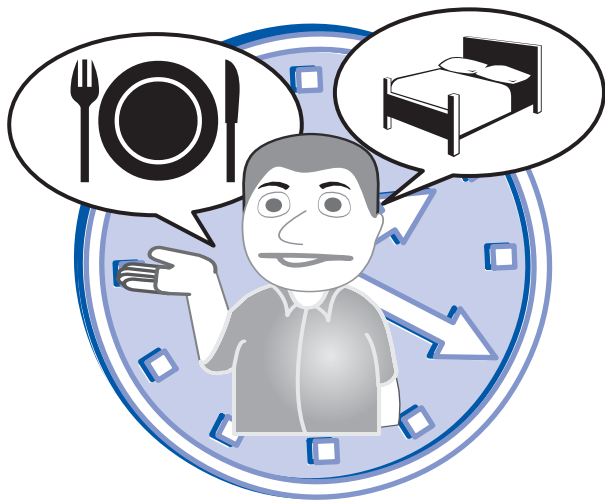
- 1) Exigir que a empresa aérea devolva o dinheiro da passagem no mesmo dia.
- 2) Exigir que a empresa aérea endosse seu bilhete, ou seja, coloque em vôos para o mesmo destino em outra empresa, desde que a outra empresa tenha lugares disponíveis.
- 3) Caso tenha dificuldades, PROCURE A ANAC Antigo DAC Os postos da ANAC são denominados SAC. Os fiscais da ANAC estão lá para orientá-lo e auxiliá-lo nesse momento.

TELEFONE ANTES - Antes de se dirigir ao aeroporto, entre em contato com a empresa aérea para se certificar de que o vôo se realizará no horário previsto. Veja abaixo alguns números de telefones:



BRA: (11) 5090-9313
GOL: 0800-7012131
Ocean Air: (11) 5090-9236
Pantanal Linhas Aéreas: (11) 5044-9070
TAM: (11) 4002-5700
VARIG: (11) 4003-7000

Para saber se há previsão de atraso em seu vôo, procure, também, informações no site da Infraero: www.infraero.gov.br. Clique em VÔOS ON LINE e escolha o aeroporto, ou, caso saiba o número do vôo, também existe esta opção.



PROCURE A COMPANHIA AÉREA Ao chegar no aeroporto e perceber que existe uma situação de espera, procure imediatamente a companhia aérea. É dela o dever de prestar informações sobre o vôo. (art. 6º inciso III do Código de Defesa do Consumidor).

H O S P E D A G E M E L O C O M O Ç Ã O Caso a empresa aérea ofereça a você hospedagem ou locomoção, avalie a possibilidade de aceitar. A empresa saberá onde você está e o localizará quando a situação de seu vôo se

normalizar. Além disso, sair do ambiente do aeroporto pode ajudar a evitar o cansaço da espera.

EXIJA DOCUMENTO ESCRITO: Caso aceite a hospedagem ou locomoção ofertados pela empresa aérea, exija documento por escrito da empresa constando que naquele horário você está saindo. Caso não consiga tal documento, o tíquete do estacionamento, de uma lanchonete, o recibo do táxi, ou o documento de entrada e saída do hotel, fazem prova da espera e do atraso.

TENHA CALMA, O DIREITO JÁ O PROTEGE: Mesmo em situações de grande espera, em que estiver perdendo compromissos, procure manter a calma. Não se exalte. Procure não discutir, ou se indispor com funcionários ou outros passageiros. Lembre-se: o direito já o protege. Caso sofra prejuízos por qualquer tipo de atraso, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o novo Código Civil (Lei 10.406/02) e o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/86) lhe conferem o direito a pleitear indenizações por danos morais e materiais, independente do tempo que permaneceu no aeroporto aguardando a viagem.

TEMPO DE PERMANÊNCIA NO AEROPORTO - Quando ocorre atraso, dificilmente as empresas aéreas emitem um bilhete apontando o novo horário. As que emitem, recolhem o bilhete antigo. Por isso é necessário ficar atento e produzir provas do atraso.





GUARDE OS COMPROVANTES - O próprio bilhete emitido no momento do check in possui o horário e data. Mas atenção: o bilhete somente demonstra o horário em que você deve se apresentar no portão de embarque e não o horário que efetivamente você consegue embarcar, em uma situação de atraso. Para que você faça prova da espera, após estar com o bilhete em mãos, é necessário, que você tenha um documento com o horário de sua permanência no aeroporto. Para tanto, guarde os tickets de compra em lanchonetes no aeroporto, recibo de táxis, estacionamento, etc.

ATENÇÃO NO HORÁRIO MARCADO NOS COMPROVANTES - Preste atenção no horário que está constando no tíquete da lanchonete. Confira com o seu relógio. Qualquer alteração no horário, peça para o caixa acertar.

FILA NO CHECK IN - Para evitar filas no momento de fazer o check in, procure modos alternativos de fazê-lo, tais como:

- a) fazer um dia antes da viagem;
- b) check in pela internet;
- c) postos fora do aeroporto;
- d) totens eletrônicos;

ESPERA NA SALA DE EMBARQUE - Nem sempre as salas de embarque possuem lanchonetes que emitem tíquete com data e horário. Para documentar esse tipo de espera na sala de embarque você pode agir das seguintes formas:

a) Faça uma carta de próprio punho, em duas vias, solicitando informações sobre o atraso e peça para os funcionários da empresa aérea receberem, colocando nome, horário e função.

b) Caso o funcionário se recuse em receber, anote na carta os dados de duas testemunhas (podem ser outros passageiros) como nome, RG, telefone e endereço. Anote o nome do funcionário e faça sua descrição na carta.

c) Toda vez que um funcionário vier prestar informações, pergunte o nome, anotando, bem como anote o horário da informação prestada. Sempre faça sua descrição. Você pode, também, entregar a carta em um dos postos da ANAC (SAC - Seção de Aviação Civil), ou nos postos da Infraero.



ESPERA DENTRO DA AERONAVE - Essas situações são raras, mas podem ocorrer. Proceda da mesma forma que o item anterior, anotando nomes, cargos, horário das informações, anotando também os nomes, endereço e telefone de duas testemunhas, para que consiga fazer prova do atraso.



O PROCON/SP oferece diversas possibilidades de contato para você efetuar sua reclamação.

Se você reside no Estado de São Paulo, verifique abaixo os endereços e formas de atendimento da Fundação.

Caso resida em outro Estado, procure o Procon de sua região.

PELA INTERNET: No site do PROCON/SP - www.procon.sp.gov.br - há um link exclusivo para aqueles que querem reclamar sobre atraso de vôos. Ao acessar o link, preencha o formulário tendo a mão os seguintes dados:

- nome do passageiro, da companhia aérea, dia e hora previstos para embarque ou conexões ou escalas e número dos vôos;
- dia e hora em que embarcou ou teve o vôo cancelado;
- local de aquisição do bilhete (companhia aérea, agência de turismo ou internet);
- a ocorrência de algum tipo de perda material que possa ser comprovada;
- os valores a serem ressarcidos;
- nome, RG, endereço e telefone do passageiro reclamante, bem como dos seus acompanhantes (se houver);

ATENDIMENTO, CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

POSTOS POUPETEMPO – 2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Rua do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

site do Procon-SP: www.procon.sp.gov.br

site da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania: www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h 00 às 16h 00

Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

OUIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115 - Barra Funda - Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457 – e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP