

Procon multa TAM por omitir informações a consumidores

A Fundação Procon de São Paulo aplicou multa de R\$ 987 mil à empresa TAM Linhas Aéreas por omissão em relação ao direito à informação e à garantia de assistência adequada ao consumidor. Todos os prazos legais para defesa foram respeitados e não cabe mais recurso administrativo.

A decisão foi publicada no Diário Oficial de São Paulo no sábado (29/9). A aplicação da sanção administrativa é decorrente de auto de novembro do ano passado e leva em conta os transtornos causados para os consumidores entre outubro e novembro de 2006.

Apesar de existirem normas que regulam o setor aéreo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor é obrigatória sempre que o serviço prestado se destinar aos consumidores. Nesse sentido, diversos passageiros que tiveram de esperar horas para embarcar ou tiveram os vôos cancelados tinham o direito ao acesso à informação (artigo 6º, III, e 31 do CDC), o que não ocorreu, conforme análise de reclamações dos consumidores e de constatações de operações de rotina realizadas pelo Procon-SP e anexadas ao processo.

A Fundação Procon-SP, em julho de 2007, também aplicou multa à Gol Transportes Aéreos pelo mesmo motivo. Outros processos administrativos estão em fase de defesa e tratam da prática de sobre venda de passagens (overbooking) e não reembolso imediato dos valores pagos pelas passagens em casos de vôos cancelados.

Há, ainda, uma Ação Civil Pública contra oito companhias aéreas e órgãos governamentais.

Date Created

01/10/2007