

TAM segue recomendação do MPF-PA e remarca passagens em site

A TAM Linhas Aéreas passou a oferecer serviços de reembolso e remarcação de passagens em seu site. A empresa atendeu a recomendação do Ministério Público Federal no Pará. Em agosto de 2009, o MPF alertou a empresa sobre a necessidade de que mecanismos idênticos aos oferecidos para a compra fossem disponibilizados também para a alteração dos bilhetes.

A obrigatoriedade de equivalência de meios para a contratação e para cancelamento de serviços é determinada pelo Código de Defesa do Consumidor, informou para a TAM o procurador da República Alan Rogério Mansur Silva. Em resposta encaminhada ao Ministério Público Federal no Pará, no último dia 25 de setembro, a companhia aérea informou que o serviço foi implementado no início de setembro no site da empresa.

O tema passou a ser analisado pelo MPF-PA em 2008, depois que a Procuradoria da República em Belém recebeu reclamações de consumidores sobre o fato de algumas empresas só permitirem o cancelamento, remarcação e reemissão de passagens em suas lojas ou por atendimento telefônico, mesmo quando o bilhete foi adquirido pela internet.

“O cancelamento, remarcação e reemissão de bilhetes por outro canal de venda, diverso do contratado (no caso, da internet) se mostra excessivamente oneroso para o consumidor que contratou os serviços da companhia aérea pela rede mundial de computadores”, observou Mansur Silva na recomendação encaminhada à TAM. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MPF do Pará*

Date Created

09/10/2009