



Juizados Especiais nos aeroportos já atenderam mais de 1,8 mil

Os Juizados Especiais instalados nos cinco maiores aeroportos do país já atenderam 1,8 mil pessoas. Eles estão funcionando desde o último dia 23 nos aeroportos Antonio Carlos Jobim e Santos Dumont, no Rio de Janeiro; Congonhas e Guarulhos, em São Paulo; e Juscelino Kubitschek, em Brasília. As principais reclamações dos usuários do transporte aéreo são o atraso de voos e a perda de conexões. As informações são da **Agência Brasil**.

De acordo com um balanço divulgado na última quarta-feira (11/8) pelo Conselho Nacional de Justiça, 61,5% dos pessoas que buscaram atendimento só queriam informação. Já 38,4% registraram reclamações. Quase a metade delas acabou em acordo entre passageiro e companhia aérea.

A coordenadora dos juizados dos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, Marcia Luiza Negretti, disse que a maioria das queixas se refere ao atraso de voos e à perda de conexões. O cancelamento de voos é a segunda maior causa de reclamações. O extravio de bagagens é a terceira.

Ela disse que a procura dos passageiros pelo serviço tem se mantido constante desde a abertura dos juizados. Marcia Luiza afirmou também que essa demanda é menor que a verificada em 2007 e 2008, quando juizados foram instalados em aeroportos pela primeira vez. “Durante o caos aéreo, o número de reclamações era maior”.

Mesmo com número menor de queixas, ela defende a manutenção do atendimento. Para a coordenadora, a estrutura dos juizados pode, no futuro, ser desmontada. Porém, um posto para reclamações de passageiros tem que ser mantido até para a melhoria do serviço e a educação de passageiros. “Os juizados exercem uma pressão para o melhor atendimento das companhias aéreas. Também servem para mostrar aos consumidores que eles nem sempre têm razão”.

Passageiro frequente dos aeroportos nacionais, o bancário Luizmar Soares, apoia a permanência dos juizados. Apesar de nunca ter registrado uma reclamação contra companhias aéreas, ele acha que os juizados colaboraram com a melhoria no atendimento. “As coisas só vão melhorar com reclamação e punição”, disse ele, enquanto esperava para embarcar no aeroporto de Congonhas.

Já o engenheiro Celso Borges Souza pediu mais eficácia e divulgação dos juizados. Ele passa semanalmente pelo aeroporto de Congonhas, mas não sabia onde ficava o juizado do terminal. Souza disse também que já tentou registrar uma queixa na unidade do Rio de Janeiro, mas desistiu por causa do mau atendimento dos oficiais. “O juizado só terá um efeito positivo se for mais eficaz.”

Date Created

15/08/2010