



Aéreas devem prestar esclarecimentos sobre atendimento em caso de atraso

Gol, Tam, Avianca, Azul e Webjet devem prestar esclarecimentos sobre a operacionalização do direito de assistência e sobre a disponibilidade de um funcionário para atender aos passageiros, conforme determina a Resolução 196/2011, da Anac, nos aeroportos de todo o país. A notificação foi enviada, nesta terça-feira (1º/11), pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

O DPDC quer os detalhes das providências que estão sendo tomadas em caso de atrasos e cancelamentos de vôos. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, as empresas devem prestar informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações. O direito de assistência prevê não só a comunicação eficaz, mas também alimentação adequada, acomodação e serviço de hospedagem. Além disso, a empresa deve disponibilizar um funcionário para fazer o atendimento devido.

As áreas têm até dez dias corridos para enviar as informações solicitadas pelo departamento. *Com informações da Assessoria de Imprensa o Ministério da Justiça.*

Date Created

01/11/2011