

Cobrança por despacho de bagagem piorou serviço, mostra pesquisa

Pouco mais de um ano após a regulamentação da cobrança pelo despacho de bagagens em viagens aéreas, os críticos da medida podem dizer que estavam certos ao afirmar que as mudanças apenas prejudicariam os consumidores, sem trazer qualquer benefício. [Pesquisa](#) divulgada pelo site *Reclame Aqui* mostra que a insatisfação com o serviço disparou após a mudança na legislação.

Reprodução



Reclamações sobre despacho de bagagem aumentaram em 2017.
Reprodução

A cobrança pelo despacho de bagagem em viagens aéreas [passou ocorrer em junho de 2017](#), após uma guerra de liminares na Justiça Federal (leia [aqui](#), [aqui](#), [aqui](#), [aqui](#) e [aqui](#)). O [Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil](#) e o [Ministério Público Federal](#) se manifestaram contra as mudanças assim que elas foram anunciadas.

Ambos argumentavam que as alterações prejudicariam os consumidores e que, ao contrário do que defendiam as companhias aéreas, não favoreceriam o barateamento das passagens — junto com essas mudanças, [outras medidas também foram adotadas](#) pela Agência Nacional de Aviação Civil.

Segundo o levantamento do *Reclame Aqui*, entre janeiro de 2016 e dezembro de 2017, foram mais de 6,3 mil reclamações relacionadas ao despacho de bagagens. Desse total, 37% foram feitas no segundo semestre de 2017, quando a norma já estava valendo.

Veja abaixo a evolução dos registros de insatisfação:

Ano	Semestre	Companhias aéreas	Variação %	Agências de turismo	Variação %
2016	1º	984	–	69	–
	2º	1.137	16%	70	1%
2017	1º	1.226	8%	93	33%
	2º	2.334	90%	393	323%
Total		5.681	–	625	–

De acordo com o *Reclame Aqui*, em 2016, os maiores problemas ligados ao despacho de bagagens eram extravio, danos à mala e furto de itens. Mas, em 2017, a cobrança pelo serviço começou a aparecer no monitoramento.

Das mais de 4 mil reclamações verificadas em 2017, 1,4 mil foram sobre cobrança de tarifa para despacho. Se esse dado for dividido entre companhias aéreas e agências de turismo, a proporção é a seguinte:

Companhias aéreas

Reclamações sobre despacho de bagagem

3,5 mil

Reclamações envolvendo a tarifa cobrada

1,1 mil (31% do total)

Agências de turismo

Reclamações sobre despacho de bagagem

486

Reclamações envolvendo a tarifa cobrada

371 (76% do total)

O site especializado em avaliação de prestadores de serviços detalha que as principais reclamações relacionadas à cobrança pelo despacho de bagagem envolveram falta de informação, propaganda enganosa e valor cobrado. “Em muitos casos, passageiros são forçados a despachar bagagens de mão por não ter mais espaço para acomodar as malas dentro da cabine”, diz.

Sobre a ausência de dados, a maioria dos questionamentos citou que a compra foi feita na internet. Já em relação à propaganda enganosa, o problema enfrentado pelos consumidores foi a compra com a tarifa já embutida e a nova cobrança no despacho da mala.

“A partir da aprovação da cobrança, em março de 2017, começaram a surgir reclamações de usuários. Num primeiro momento, o foco das reclamações eram a falta de informações e dúvidas sobre as novas regras. A partir de junho, o crescimento no volume destas reclamações aumentou até atingir o pico no mês de dezembro”, afirma o *Reclame Aqui*.

Clique [aqui](#) para ler o levantamento.