
Marcelo Oliveira: Tsunami Avianca pode levar outros serviços à lama

A crise na Avianca Brasil deixou o mercado aéreo e a cadeia de serviços turísticos um caos. Já se vão seis meses desde que a cia aérea entrou com pedido de Recuperação Judicial, em dezembro de 2018. Desde abril, foram milhares de voos cancelados e, obviamente, muitos clientes estão insatisfeitos pois adquiriram um serviço que não foi entregue.

Nesta novela, que já teve seus capítulos prolongados demais, agências de viagens e operadoras de turismo estão pagando uma conta sem tamanho, que não foi originada por elas. Vale destacar que as duas maiores e inerentes obrigações de toda e qualquer agência de viagem são o dever de prestar informações e de dar assistência ao consumidor. Nesse sentido, é um paradoxo dizer que as empresas do segmento estão desconsiderando suas principais obrigações.

Para se ter uma ideia, agências e operadoras de turismo triplicaram seus departamentos de atendimento e áreas de suporte, inclusive nos finais de semana e feriados. Equipes exclusivas, até mesmo jurídicas, foram estabelecidas para atender às demandas dos passageiros em decorrência do caos instalado pela Avianca Brasil.

Não bastasse o prejuízo que essas empresas terão em caixa, o artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor está sendo aplicado para dizer que agências e operadoras de viagens respondem solidariamente perante os consumidores. Em outras palavras, embora a prestação do transporte seja de incumbência da Avianca Brasil, que é a real e final destinatária do serviço, do ato de transportar, a lei diz que, se a compra de bilhetes aéreos foi intermediada por agências de viagens ou operadoras de turismo, estas devem responder solidariamente por todos os prejuízos causados a um consumidor.

Esse contexto, fático e legal, é um verdadeiro perigo para o mercado de serviços turísticos, trazendo, inclusive, reflexos para o próprio consumidor em geral. Quer dizer, tal risco se apresenta pois a cadeia de serviços de distribuição de viagens poderá fatalmente entrar em colapso. Isto porque essas empresas atuam como intermediadoras na aquisição de passagens aéreas ou de pacotes de turísticos, recebendo, em média, apenas 5% ou 10% do valor desses bilhetes. No atual cenário, as empresas desse segmento acabarão respondendo e pagando indenizações que superam 10 vezes o valor originário da passagem ou da viagem. Resumo da ópera, o tsunami Avianca levará a cadeia de serviços de intermediação de viagens e turismo para a lama.

Neste momento, o importante papel do Judiciário é vislumbrar, mais do que nunca, a real defesa do consumidor. Afinal, se a cadeia de serviços aniquilar seus caixas, outras falências virão. Com isso, outros consumidores, com viagens já contratadas, sem relação com passagens aéreas da Avianca, também estarão fadados a ter suas viagens comprometidas junto a agências de viagens ou operadoras.

Levando todo esse cenário em consideração, é preciso agora se perguntar qual a real eficácia deste sistema? Qualquer mínima visão de mercado, da defesa do consumidor pelo Judiciário, não deve desconsiderar o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14, do próprio CDC, que afirma que, ao ser comprovada a culpa exclusiva do próprio consumidor ou de terceiro, o prestador de serviços (neste caso, agências de viagem ou operadoras de turismo) estariam isentos de responsabilidade.

Os que consideram objetiva aplicação da lei, também consideram 'justa' tal interpretação, com a culpabilidade atribuída aos intermediadores, atores desta cadeia produtiva? No fim, a Avianca quebra, o mercado fica mais concentrado, os preços disparam, outras agências e operadoras também quebram, outros consumidores também são prejudicados. E quem está protegido? O consumidor?

Date Created

13/06/2019