Koehlert: Quando a defesa do consumidor é confundida com abutres

Foi sem espanto, mas com preocupação, que nós da Associação de Defesa dos Direitos dos Passageiros Aéreos (ADDPA) lemos recentemente o artigo "É hora de dar um basta na atuação nociva dos [redacted] a como aves de rapina.

A falta de espanto se dá por já saber o que esperar de defensores incondicionais das companhias aéreas, sempre preocupados em isolá-las da mínima crítica possível e determinados a atacar empresas sérias e comprometidas com o consumidor brasileiro.

Já a preocupação veio por conta do meio que esses arautos encontraram para tentar deslegitimar a ação das *startups* do setor aéreo: um artigo completamente contaminado com uma adjetivação sensacionalista e uma tentativa cínica de maquiar aquilo que há de errado no setor da aviação civil.

Durante parte do texto, os autores chegam a tentar sugerir que a chegada da Covid-19 ao Brasil pudesse servir como caminho para que *startups* que intermedeiam a relação entre consumidores e companhias aéreas pudessem gerar alguma forma indevida de lucro.

Em primeiro lugar, a ADDPA nunca se aproveitaria de um cenário catastrófico como o da Covid-19 para promover o que os defensores das companhias aéreas chamam de judicialização do setor.

As *startups* ligadas à associação não assumem o atendimento de casos ligados a intempéries e outras situações que evidentemente fogem do controle das companhias aéreas. Também é preciso eliminar teorias conspiratórias chinfrins na hora de se falar de um problema sério.

Não existe nenhum paraíso fiscal por trás de nossas ações, tampouco somos conhecidos em qualquer meio de atuação como abutres. A atividade dos membros da ADDPA é autêntica e bastante comum em outras partes do mundo como os Estados Unidos, Reino Unido, Espanha, Alemanha e Portugal.

A segunda confusão a ser desfeita ao se analisar o trabalho das *startups* na resolução de problemas com voos está em considerá-las como prestadoras de serviços jurídicos. As *startups* atuam apenas administrativamente, ou seja, a partir da análise de documentos que possam levar a acordos, ou seja, à solução de problemas por meios extrajudiciais.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Muitas vezes isso significa analisar documentos, enviar e-mails, falar no call center da companhia, ou seja, nós poupamos o cliente desse trabalho enfadonho e isso, definitivamente, não é atividade privativa de advogados. Atuando sob a luz da Lei nº 13140/2015, que baliza a mediação como meio alternativo para sanar conflitos, as *startups* de tecnologia agem em consonância com o que define o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

Caso as vias de negociações diretas com as empresas aéreas se esgotem e o consumidor decida prosseguir com ações judiciais, estas sempre são executadas por profissionais habilitados e contratados pelo consumidor, nunca pelas *startups* em si. Estamos do lado do consumidor e com nossa atuação o empoderamos com conhecimento.

São fornecidas ao consumidor, por exemplo, informações sobre o que fazer na hora de resolver problemas como extravio de bagagens, atrasos e cancelamentos de voos — dados que, muitas vezes, não são passados pela companhia aérea. Se o atendimento das companhias aéreas não fosse deficiente, não precisaríamos sequer existir.

O cenário da pandemia não alterou a constatação de que os SACs das companhias são falhos e ultrapassados. A própria existência das *startups* é a prova da insatisfação dos passageiros, que se vêem muitas vezes perdidos em relação a informações básicas e como iniciar uma negociação com a companhia aérea depois de transtornos.

A suposta judicialização do setor é causada pela deficiência no atendimento a clientes e no gerenciamento de voos por parte de companhias aéreas em operação no Brasil, somada à frequente indisposição por parte dessas companhias a resolver a questão administrativamente.

Essas falhas das companhias aéreas é que têm aumentado a atuação de empresas de tecnologia em defesa de consumidores. O mesmo raciocínio vale para a ação de advogados habilitados e que são contratados por consumidores para ingressar com medidas judiciais. São providências tomadas por consumidores que identificam os próprios direitos lesados, com os fatos sendo devidamente avaliados por um juiz competente.

Não se trata de uma responsabilização sem motivo das empresas, tampouco um perseguição sem sentido. O trabalho das *startups* representa o empoderamento dos consumidores, facilita e desburocratiza o acesso aos seus direitos. Nossa ação incentiva as empresas a cumprirem com as regras de seus serviços, uma vez que os consumidores estão cientes da existência de formas alternativas para preservar os direitos básicos de quem compra passagem.

O que os críticos das *startups* precisam entender é a natureza do problema que temos em mãos: o cerne da questão é comunicação. Quanto antes as companhias aéreas demonstrarem um interesse real em entender o consumidor que foi lesado e saber como ajudá-lo, sobretudo administrativamente, menos problemas elas terão com a Justiça.

Nós, da ADDPA, já sabemos disso e seguimos dispostos a colaborar, sempre agindo no corpo-a-corpo com o passageiro brasileiro, longe dos paraísos fiscais imaginados nos devaneios de certas pessoas, e sempre servindo de ponte para um diálogo mais igual entre passageiro e prestadoras de serviços aéreos.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Pouco preocupados com carniça e muito mais interessados em ajudar a montar o ninho.

Date Created
17/06/2020

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.