

Procon-SP diz que resposta da Ita foi insatisfatória e que vai multá-la

A resposta da Itapemirim ao questionamento sobre a suspensão dos seus serviços e providências para os consumidores afetados não atendeu às expectativas do Procon-SP, que entende que, diante da gravidade da situação, a empresa deve dar uma solução imediata aos passageiros — seja a realocação em outro voo ou a devolução dos valores. A equipe de fiscalização informou que aplicar uma multa e estão sendo analisadas providências no âmbito criminal.

Gustavoaguilar/Wikimedia Commons



Gustavoaguilar/Wikimedia Commons

Segundo Fernando Capez, diretor executivo do órgão paulista de defesa do consumidor, a empresa limitou-se a afirmar que prestará apoio às pessoas afetadas e fazer o reembolso desde que elas acessem seus canais de atendimento. "No caso em questão não cabe a [Lei 14.034](#) que trata da interrupção dos serviços em razão da pandemia e que permite a devolução dos valores em 12 meses. A suspensão da Ita não se equipara a essa situação e qualquer resposta que não seja devolver os valores ou realocar os passageiros imediatamente não satisfaz o Procon-SP. A companhia aérea fica sujeita a ser responsabilizada do ponto de vista administrativo, civil e criminal", explica.

A companhia informa que a suspensão ocorreu por problema causado por uma empresa terceirizada, que prestava serviços técnicos operacionais de atendimento de rampa nas aeronaves, atendimento a passageiros e serviços de operação de carga.

Também disse que inicialmente manteria as operações até 10 de janeiro de 2022, mas em 17 de dezembro determinou que todos os seus colaboradores abandonassem os postos de trabalho. "Isso não a isenta, já que a lei prevê que todas as empresas envolvidas na cadeia de fornecimento têm responsabilidade objetiva e solidária", diz Capez.

De acordo com a resposta da empresa, mais de 133 mil passageiros — considerando viagens de ida e volta no período de 17 de dezembro a 17 de fevereiro — foram afetados pelo problema.

"Também estamos apurando a informação de que foi retirado por volta de R\$ 70 milhões do processo de recuperação judicial do grupo Itapemirim, que seria destinado ao pagamento dos credores, para a abertura da empresa Ita", complementa o diretor do Procon.

Por fim, o Procon paulista informa que os consumidores devem guardar todos os documentos sobre o caso, como bilhete aéreo, comprovante de pagamento e eventual comunicação com a empresa. Devem também manter os recibos que demonstrem os prejuízos que tiveram em decorrência do problema — gastos com transporte, alimentação, comunicação, hospedagem, entre outros.

As reclamações podem ser registradas no [aqui](#), no site do Procon-SP.

Date Created

22/12/2021