

## ITA fecha acordo com Procon para reembolsar consumidores afetados

A empresa de transportes aéreos Itapemerim se comprometeu a fazer o reembolso integral a todos os consumidores que registrarem reclamação no Procon-SP.

Claudio Gerber/Setur DF



ITA assinou acordo com o Procon-SP para reembolsar consumidores  
Claudio Gerber/Setur DF

No Termo de Compromisso Voluntário, assinado nesta terça-feira (28/12), a empresa se comprometeu a encaminhar os pedidos de reembolso e providenciar a imediata requisição de estorno junto à instituição financeira responsável pelo cartão de crédito no prazo máximo de dez dias. No caso de compras parceladas, serão estornadas na forma e prazo do cartão.

A ITA também se comprometeu a fazer o transporte do consumidor afetado para a cidade onde reside, prioritariamente, por meio aéreo, podendo, em caso de indisponibilidade de assento, oferecer outro meio de transporte, e também ao pagamento das despesas com hospedagem, alimentação e transporte arcadas pelos consumidores, de acordo com a Resolução 400 da Anac. No caso do transporte ser feito por meio rodoviário, a empresa compromete-se ao reembolso integral da passagem aérea.

No acordo ficou estabelecido que a empresa irá disponibilizar canal de atendimento 24 horas, por telefone, junto ao Procon-SP e demais unidades de Procons Estaduais. Além de reforçar imediatamente seus canais de atendimento ao consumidor, inclusive com atendimento presencial a ser desenvolvido nos guichês dos aeroportos de Guarulhos e Congonhas.

Segundo o diretor executivo do Procon-SP, **Fernando Capez**, em caso de descumprimento do Termo a empresa será penalizada em R\$ 5 milhões. “Esse acordo é importante para assegurar o reembolso aos consumidores, porém ele não isenta a ITA de nenhuma responsabilidade administrativa ou judicial em razão da suspensão das operações da empresa” afirma Capez. O diretor ainda completa que é importante o consumidor que desejar o reembolso registrar a reclamação no site do Procon-SP.

No início do mês a empresa suspendeu suas atividades há cerca inesperadamente, o que afetou

aproximadamente 133 mil passageiros. *Com informações da assessoria de imprensa do Procon-SP.*

**Date Created**

28/12/2021