

Procon-SP notifica dez companhias aéreas

Cancelamentos, remarcações e desistências durante a pandemia são motivo de notificações do Procon-SP a dez companhias aéreas. As empresas notificadas são: TAP, Air France, Latam, Iberia, Gol, Azul, Lufthansa, American Airlines, Alitalia e Air Europa.

Reprodução



Linhas aéreas devem esclarecer transações em pandemia a seus consumidores
Reprodução

Cada uma delas deve apresentar, até o próximo dia 10, as seguintes informações:

- 1) Os termos e condições gerais de contratação aplicáveis às compras de bilhetes realizadas pelos consumidores no site da , assim como comprovação da forma de sua disponibilização para conhecimento do público consumidor;
- 2) Política de remarcação, cancelamento e desistência de reservas de voos, com indicação dos prazos regulares aplicados, bem como dos estabelecidos na situação emergencial da pandemia da Covid-19;
- 3) Comprovar documentalmente a política de cancelamento, desistência e reembolso aplicável aos casos de contratações de bilhetes aéreos realizadas pelos consumidores com a intermediação de agências e operadoras de turismo;
- 4) Comprovação de funcionamento de canais de atendimento aos consumidores, para recebimento e tratamento de demandas de natureza operacional e/ou financeira, em razão da pandemia da Covid-19.

Já em casos de desistência, reagendamentos e/ou solicitação de reembolso, as companhias devem:



1) Apresentar os processos integrais de reembolso em razão de cancelamento, com indicação dos prazos aplicáveis e documentação comprobatória retroativa à época da compra até a comprovação de pagamento do valor de devolução (integral ou via demonstrativo do parcelamento pré-determinado); por pagamento e/ou montante disponibilizado em crédito para utilização em compra futura (incluindo comunicados e acordos firmados com os consumidores);

2) Comprovar documentalmente os índices de atualização monetária aplicados aos montantes devolvidos aos consumidores no período da pandemia atual nos termos da legislação aplicável, discriminando os termos percentuais e absolutos incidentes no montante integral e/ou em cada parcela — após deduções eventualmente cabíveis, informando os prazos de carência para sua utilização, se existentes.

O presidente do órgão fiscalizador, Fernando Capez, afirmou que "o Procon-SP quer que as empresas tornem mais claras as políticas que estão sendo adotadas quanto aos cancelamentos, reagendamentos e reembolsos, a fim de verificar se as regras vigentes estão sendo realmente aplicadas".

Date Created

07/05/2021