

## Procon-SP pede informações a aéreas sobre cancelamentos de voos

Nesta segunda-feira (10/1), o Procon-SP notificou as companhias aéreas Azul, Gol e Latam para pedir explicações sobre cancelamentos de voos ocorridos nos últimos dias devido ao aumento de casos de Covid-19 e influenza.

Reprodução



Reprodução

Até a próxima quarta-feira (12/1), as empresas deverão informar quantos voos foram cancelados, quantos passageiros foram afetados, a previsão para os próximos quinze dias e o plano de contingência para minimizar os danos aos consumidores.

As companhias também deverão explicar como e com qual antecedência os clientes vêm sendo informados, se vêm recebendo assistência material, quantos passageiros optaram pela acomodação em outro voo ou pelo reembolso, e, neste último caso, o prazo em que isso será feito.

O Procon-SP também quer saber quantos funcionários das empresas notificadas estão com Covid-19 ou influenza atualmente, se foi exigida vacinação para ambas as doenças, se há testagem contínua dos trabalhadores e se existe uma escala subsidiária para a tripulação.

"Estamos vivendo um novo surto de pandemia, que tem provocado uma série de consequências, como os cancelamentos de voos. Mesmo não sendo responsável por esses cancelamentos, a empresa aérea tem o dever de devolver o dinheiro ao consumidor ou, se ele preferir, remarcar a data do voo sem qualquer despesa adicional", indica o diretor executivo do Procon-SP e [colunista](#) da **ConJur**, Fernando Capez.

"Como a [Lei 14.034/2020](#), que beneficiava as companhias aéreas, [não está mais em vigor](#), esse reembolso deve ser feito em até sete dias a partir da solicitação", completa Capez. Além do reembolso, o consumidor pode optar pela acomodação em outro voo ou pela remarcação da passagem sem qualquer custo.

De acordo com as regras que voltaram a valer no início deste ano, caso o cancelamento seja causado pelo passageiro, a empresa pode cobrar multas previstas no contrato para o reembolso. O Procon-SP, no entanto, considera que as multas não podem ser abusivas, mas sim condizentes com o valor pago pela passagem. O prazo também é de sete dias, a partir do pedido do cliente. *Com informações da assessoria de imprensa do Procon-SP*



**Date Created**  
10/01/2022