**Alunos:**

Gabriel Fagundes Oczust - 00020334

Rai Acácio da Silva - 00020894

**Turma:** Sistemas para Internet

**1 - A forma de demonstração e da insatisfação do consumidor pode ser considerada ofensiva ou abusiva?**

Abusiva

**2 - Informe as responsabilidades do transportador e quais os direitos do consumidor?**

Conforme previsão da resolução nº 400/16 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), as companhias aéreas são responsáveis por quaisquer danos e/ou violações na bagagem de seus passageiros. Porém, existe um prazo de 07 (sete) dias corridos para registrar a reclamação com a companhia aérea.

Nos casos de dano, a empresa deve reparar a avaria ou substituir a bagagem por outra equivalente. Já nos casos de violação, o dano sofrido deverá ser comprovado para, posteriormente, ter sua reparação exigida à empresa.

Na eventualidade de recusa no fornecimento desses serviços de assistência ao consumidor ou qualquer outra falha do serviço, os consumidores prejudicados devem buscar seus direitos, recorrendo aos órgãos de proteção e fiscalização, como o PROCON, Juizados Especiais, Delegacias Especializadas do Consumidor etc.