

QUANDO O VOO ATRASA, O DIREITO NÃO PODE FALHAR!

Viajar de avião representa, para muitos brasileiros, a promessa de agilidade e conforto. Contudo, situações de atraso ou cancelamento de voos, infelizmente, ainda fazem parte da realidade de muitos passageiros, causando não apenas transtornos logísticos, mas também desgaste físico e emocional.

O que poucos sabem é que, nessas situações, o passageiro possui direitos assegurados por lei, e as companhias aéreas têm deveres claros estabelecidos em normas regulatórias e no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

AS OBRIGAÇÕES DA COMPANHIA AÉREA ESTÃO PREVISTAS EM LEI.

De acordo com o CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, ou seja, a companhia aérea é responsável independentemente de culpa por problemas relacionados à execução do serviço contratado.

Além disso, a Resolução nº 400 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) estabelece que, em caso de atraso ou cancelamento de voo, a companhia aérea deve:

- ✓ manter o passageiro informado sobre a situação a cada 30 minutos;
- ✓ oferecer assistência material, como alimentação, hospedagem e transporte, dependendo do tempo de espera;
- ✓ possibilitar a reacomodação ou o reembolso integral da passagem, quando o atraso ultrapassar 4 horas.

Quando essas medidas não são observadas, ocorre falha na prestação do serviço, o que configura descumprimento das obrigações previstas na legislação de proteção ao consumidor.

A proteção vai além do contrato: está ligada à dignidade.

O ordenamento jurídico brasileiro comprehende que os direitos do consumidor ultrapassam as cláusulas do contrato de transporte. A Constituição Federal, no artigo 5º, e o próprio CDC reconhecem que o consumidor deve ser tratado com respeito, consideração e dignidade.

Por isso, situações que envolvam atrasos excessivos, falta de informação adequada ou ausência de assistência material ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos, podendo configurar violação de direitos fundamentais.

Vale lembrar: a responsabilidade da companhia aérea não se exclui por alegações genéricas, como “problemas operacionais” ou “manutenção de aeronave”. Esses fatores integram o risco do negócio e não podem ser utilizados para isentar o fornecedor das obrigações assumidas.

POR QUE É IMPORTANTE CONHECER ESSES DIREITOS?

Muitos passageiros, ao enfrentarem situações de atraso ou cancelamento, acabam por aceitar a situação sem questionar ou buscar esclarecimentos. No entanto, conhecer os direitos previstos na legislação é um passo essencial para exigir que sejam respeitados.

Em caso de ocorrência de atraso significativo ou cancelamento, é recomendável guardar todos os documentos relacionados à viagem, registrar o ocorrido e buscar orientação jurídica adequada para esclarecimentos sobre as medidas cabíveis.

Porque o respeito ao consumidor deve viajar na mesma classe que a dignidade: sem atrasos e com destino certo.