



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

REQUERIMENTO Nº , DE 2011 (Do Sr. JÂNIO NATAL)

Requer a realização de Audiência Pública para debater questões relativas à aviação civil brasileira.

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de audiência pública para debatermos, em data oportunamente aprazada, problemas relacionados à prestação de serviços de transporte aéreo, com ênfase no atendimento a passageiros – desconforto a bordo, atrasos e cancelamentos, tarifas exorbitantes, escassez de informação. Para o debate, gostaríamos de convidar representantes da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e de órgãos de defesa do consumidor nos estados.

JUSTIFICATIVA

Pretendemos com essa audiência abrir um amplo debate a respeito do atendimento que vem sendo prestado aos usuários do transporte aéreo no Brasil, com vistas a sugerir soluções para os problemas diversos hoje existentes. Gostaríamos de destacar alguns aspectos, sem a pretensão de exaurir os assuntos que podem ser abordados na reunião:



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- Não cumprimento do regulamento para alteração de passagens com relação à data e horário de vôos antes do embarque que especifica: “multa de R\$ 80,00 antes do vôo e R\$ 130,00 após”. Está sendo cobrado em qualquer caso o valor maior.
- Crescente desconforto de passageiros em vôo, ocasionado pela configuração interna das aeronaves, caracterizada pelo diminuto espaço entre poltronas;
- Ausência de critérios transparentes e de controle público na fixação dos preços das passagens aéreas, os quais, com muita frequência, tornam-se abusivos, principalmente, em épocas de maior fluxo turístico;
- A venda dos “assentos conforto”, como está sendo chamado o assento próximo da saída de emergência ou primeira fila do avião, com preço diferenciado;
- Cobrança pelo fornecimento de água potável a passageiros, no vôo;
- Inexistência, nos aeroportos, de locais e informativos voltados para a prestação de informações aos usuários, especialmente as relacionadas a seus direitos e deveres;
- Precariedade de estruturas físicas das empresas para adequado atendimento de pessoas portadoras de deficiência;
- Ocorrência de *overbookings*, atrasos e cancelamentos de vôo sem justificativas reais e sem cumprimento do que reza a Resolução nº 141, de 2010, da ANAC;
- Atendimento insatisfatório a menores que viajam desacompanhados;
- Taxas ou multas abusivas cobradas em razão de remarcação de data de viagem.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Afora esses tópicos, vale a pena deixar registradas aqui duas experiências pessoais que ilustram o descaso vigente com os usuários do transporte aéreo. Passo a relatá-las.

Adquiriti passagem da TAM, trecho Brasília/Salvador, voo 3560, para 17:42h, do dia 14/04/2011. Cinco dias antes, resolvi antecipar o horário do voo para 10:58h, no mesmo dia e na mesma empresa. O balcão da TAM, na Câmara Federal, informou que a mudança custaria R\$ 1.072,00, já descontando o valor da passagem adquirida anteriormente, no valor de R\$ 210,00. Diante do valor absurdo cobrado, resolvi adquirir passagem em outra empresa, para o mesmo trecho, no mesmo dia, com apenas 22 minutos de diferença em relação ao horário do voo da TAM, por R\$ 485,11. No outro dia, apenas por curiosidade, resolvi consultar o valor da tarifa para o voo 3560, do dia 14/04/11, para o mesmo trecho e horário. Tive uma surpresa: O valor da passagem estava R\$ 505,00. Ora, isso deixa o usuário completamente louco e desorientado, sem saber o porquê desse vai e vem absurdo, só lhe restando lamentar. Imaginem se eu resolvesse pagar a diferença cobrada de R\$ 1.072,00 e verificasse, um dia depois, que esse dispêndio poderia ter sido de apenas R\$ 295,00?

Vou a outro caso.

No mês de março de 2011, adquiri duas passagens pela empresa TAM, com dois trechos: Salvador/Porto Seguro, voo 3602, para às 10:25h do dia 01/04/2011 e Porto Seguro/Salvador, voo 3603, para às 17:45h do dia 03/04/2011. Por motivos particulares, não utilizei o trecho Salvador/Porto Seguro, seguindo viagem por outra empresa, que me deixou em Porto Seguro no mesmo dia. Pois bem. Dia 03 de abril, dirigi-me ao guichê da TAM, no aeroporto de Porto Seguro, às 15:00h, quase 3 horas antes do horário do voo, para fazer meu check-in, com destino a Salvador. Qual não foi minha surpresa ao ser comunicado pela funcionária da TAM que a passagem em meu nome de Porto Seguro para Salvador havia sido cancelada pelo sistema da empresa, simplesmente porque o primeiro trecho não havia sido utilizado. Fiz diversas ponderações, alegando que a passagem estava paga e que a empresa não tinha o direito de fazer o cancelamento sem minha prévia autorização. Acrescentei, ainda, que tinha um compromisso inadiável, em Salvador. A funcionária respondeu que nada podia fazer. O pior: ao tentar comprar nova passagem na empresa, fui informado de que não havia mais vaga no voo.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Conto esses dois episódios mas poderia recorrer a vários outros, todos os dias relatados na páginas de jornais ou julgados nos tribunais, envolvendo pessoas as mais diversas. Tomo dois exemplos, começando por este:

A companhia aérea TAM foi condenada pelo Tribunal de Justiça do Maranhão a pagar uma indenização de R\$ 30 mil a um adolescente que passou cerca de 20 horas sozinho em trânsito, devido ao atraso em um voo, em 2008.

Na época, o garoto tinha 12 anos e saiu de São Luís com destino a Vitória da Conquista (BA). Segundo o advogado Gustavo Carvalho, pai do garoto, o filho passou a noite sozinho em um hotel em Salvador, pago pela companhia aérea, e foi colocado em um táxi para viajar 520 quilômetros entre a capital baiana e Vitória da Conquista, sem dinheiro. De acordo com Carvalho, o garoto embarcou às 14 horas do dia 1º de fevereiro e chegou ao destino às 19h30 do dia seguinte. A previsão era chegar às 23h40 do mesmo dia.

De acordo com o pai, a mãe do garoto, que mora em Vitória da Conquista, lhe telefonou dizendo que o voo não havia chegado ao destino. A empresa não informou onde o avião estava muito menos a criança, que estava com o celular desligado. “Passamos a noite em claro, sem saber onde ele estava”, disse Carvalho, que atuou como advogado na ação de indenização.

De acordo com ele, em nenhum momento a TAM entrou em contato com os pais do menino para informar onde ele estava. O advogado disse que eles só tiveram notícias do garoto no dia seguinte, quando ele atendeu ao celular. O menino contou que estava em um hotel em Salvador e que seguiria para Vitória da Conquista em um táxi. De acordo com o relato do garoto ao pai, após pousar em Barreiras o avião teve uma pane e não seguiu viagem. Os passageiros foram levados de volta para Salvador, onde passaram a noite. “Foi um descaso. Parece que estavam despachando uma mochila. ”

Segundo o pai, o filho disse que, já no hotel, pediu para ligar para casa, mas um funcionário da TAM falou para ele aguardar. Depois, ele dormiu. Foi acordado só no outro dia. “Imagine uma criança, longe dos pais, em um táxi com um estranho por oito horas e sem dinheiro. Achei até pouco o



CÂMARA DOS DEPUTADOS

valor da indenização”, disse Carvalho. Procurada, a empresa não respondeu aos questionamentos da reportagem.

Agora, o segundo:

O juiz responsável pelo 5º Juizado Cível, Yale Sabo Mendes, condenou a empresa VRG Linhas Aéreas S/A, antigamente denominada Gol Linhas Aéreas, a indenizar o passageiro José Carlos de Jesus Filho em R\$ 20,4 mil por danos morais após ter sofrido agressões verbais e, inclusive, físicas por um funcionário da empresa durante a tentativa de embarque em São Paulo com destino a Cuiabá. O funcionário designado para apaziguar a situação mostrou-se totalmente despreparado para a função, já que utilizou de força física ao não ter mais argumentos para justificar o atraso e partiu para as “vias de fato” contra o cliente, que claramente tinha razão ao reclamar dos serviços precários prestados pela empresa.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado JÂNIO NATAL