

CANCELAMENTOS E ATRASOS ARBITRÁRIOS DE VÔOS COMERCIAIS

Autor(res)

Cintia Carla Batista
Ítalo Nunes André
Cintia Batista Pereira

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA

Introdução

Sabemos que o atraso e cancelamentos de voos das companhias aéreas tem se tornado cada vez mais constantes. Mesmo com o a lei e regulamentação da ANAC, os passageiros aéreos são diariamente prejudicados por atrasos e cancelamentos arbitrários por parte das cias aéreas. Neste cenário, momento em que o tempo é imprescindível para ambas as partes, os passageiros aéreos são postos em desvantagem, visto que as possibilidades de solucionar o infortúnio são limitadas e por muitas vezes, induzidas à melhor solução que beneficia a cia aérea. Entre os motivos que ensejam estes conflitos estão: a sobrevenda: quando a companhia aérea vendeu mais do que poderia atender, o famoso ouverbook; quando não se completa o número mínimo de passageiros em uma aeronave; entre outros motivos que os voos são cancelados ou geram atrasos. Em muitos casos, não são solucionados e o consumidor, é obrigado a recomprar uma passagem ou alterar a rota para que realize sua viagem, tendo seus direitos amplamente violados.

Objetivo

O objetivo deste resumo e abordar quais são as alternativas para solucionar os problemas que decorrem atrasos e cancelamentos dos voos comerciais e quais as regras impostas às companhias aéreas conforme ANAC.

Material e Métodos

Este resumo expandido se trata de uma pesquisa secundaria, que para produzi-lo foram realizadas enumeras pesquisas através de artigos, sites de reclamação, relatos de passageiros insatisfeitos com o serviço prestado, reportagem, telejornais, resoluções da ANAC e legislação vigente, possibilitando assim a realização do trabalho e o desenvolvimento do conteúdo apresentado a vocês até aqui visando trazer informações sobre esse assunto.

Resultados e Discussão

Ainda a muito o que melhorar em relações as medidas tomadas para que esse problema diminua, o site oficial ANAC, disponibiliza todas as informações de como agir em uma situação como essa, caso o fato ocorra e você prefira fazer uma reclamação presencial, equipes da Anac estarão disponíveis para atender os passageiros nos aeroportos de Brasília, Guarulhos, do Galeão, Santos Dumont e de Congonhas. As reclamações também podem ser feitas pelo telefone 0800 725 4445, que funciona 24 horas com atendimento em inglês e espanhol, ou pelo site.



Conclusão

Concluímos que mesmo que existindo regras e leis de prestação de serviço, as empresas seguem fazendo oque bem entendem, ou podemos dizer também oque e melhor para elas. As regras e leis são de extrema importância, mas mesmo assim não tem garantido o funcionamento correto de serviços como o citado acima.

Referências

1 - Site: AirHelp
2 - Site de reclamações reclame aqui

3 – Art. 20 do codigo de defesa do consumidor lei (8078/90) dispõe sobre os problemas enfrentados com o fornecimento de serviço.

4 - Indenização de voo conforme a resolução N° 400 da ANAC