

Com nova onda, conflitos em voos e agência de viagens crescem



ANA LUIZA CHAVARRY

ADVOGADA, PÓS-GRADUADA EM DIREITO EMPRESARIAL COM ÊNFASE EM CONTRATOS, E COM CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL PELA UNIVERSITY OF CALIFORNIA, IRVINE – UNIVERSITY EXTENSION – SCHOOL OF LAW – INTERNATIONAL BUSINESS LAW PROGRAM. É MEDIADORA ESPECIALISTA EM CONTRATOS, ESTRATÉGIAS CORPORATIVAS, EMPRESAS FAMILIARES E SOCIEDADES. TAMBÉM É MEMBRO DA OAB-RJ

Desde o final de 2021, o Brasil vem identificando um aumento significativo dos casos de Covid-19, em razão da variante Ômicron. Estamos diante de uma nova onda da pandemia que, mais uma vez, gera enorme impacto em diversos setores, como o de turismo. E como ficam os conflitos que surgem com os cancelamentos de voos e de navios de cruzeiro, em especial quando estão envolvidas agências de viagens?

Cancelamento de navios de cruzeiros

Em 31 de dezembro do ano passado, a ANVISA recomendou a suspensão provisória das temporadas de navios de cruzeiros, preventivamente, até que houvesse mais dados disponíveis para avaliação do cenário epidemiológico.

Recentemente, em 12 de janeiro, a agência reforçou o seu posicionamento, no sentido de recomendar a suspensão definitiva das temporadas, o que poderá ser revisado a qualquer tempo.

Milhares de turistas foram impactados com esta decisão e o aumento de conflitos foram identificados, em especial as reclamações no PROCON, ainda que em sede administrativa. Além da disparada das reclamações em sites como o “Reclame Aqui”, alegando conflitos relacionados, em especial, ao reembolso de viagem, em razão de cancelamento.

Cancelamento de voos

Na mesma proporção, o setor vem sofrendo com o número de voos cancelados ou remanejados, por conta do avanço dos casos de Covid-19 e, também, de Influenza. As companhias aéreas alegam que esta situação se deve ao fato da enorme quantidade de dispensas médicas dos colaboradores. A ANAC, inclusive, flexibilizou regras de cancelamento, de forma a reduzir conflitos e criar ambiente mais favorável à resolução dos mesmos.

Tanto para o cancelamento de navios de cruzeiro quanto para voos, algumas medidas foram realizadas pelos órgãos responsáveis, como exemplo, o PROCON-RJ notificou empresas de cruzeiros para prestarem esclarecimentos sobre os referidos conflitos e como estão sendo tratados. Outro exemplo, foi o PROCON-SP que questionou as empresas aéreas a respeito da quantidade de voos cancelados, de passageiros afetados, plano de contingência, entre outras informações.

Agência de Viagens

E quando há envolvimento de agências de viagens intermediando consumidores e empresas? De acordo com Daniel Anibal, responsável pela Agência de Viagens Tritton Turismo, as agências são fundamentais na intermediação entre consumidores e empresas aéreas ou de navios de cruzeiros, uma vez que possuem canal direto, reduzindo significativamente o nível dos conflitos que envolvem as partes.

Inclusive, segundo ele, muitos clientes que acabaram realizando compras diretas, sem intermediação, retornaram à Tritton Turismo durante o período da pandemia, solicitando apoio, pois sentiram falta da referência da agência que, muitas vezes, solucionaram seus conflitos.



De todo modo, ele afirma que: “ainda está tudo muito incerto”. O responsável pela Tritton Turismo informou que muitos consumidores possuem créditos pendentes com as companhias aéreas, em razão de viagens que foram canceladas em março, abril de 2021 e que até “entenderam” os cancelamentos no início da pandemia, mas nessa segunda onda ele acredita que possa haver uma tendência de alguns casos seguirem para a Justiça, visto que não foram resolvidos pelas empresas.

Nesse cenário, além do esforço dos órgãos de defesa do consumidor, regulatórios e até mesmo de algumas agências de viagens, a mediação de conflitos e/ou negociação como método autocompositivo, é uma excelente alternativa para resolver os conflitos gerados por cancelamentos e evitar o aumento da judicialização.

É notório que, desde o início da pandemia, disparou o interesse pela mediação de conflitos e não será diferente com essa nova onda e os efeitos nas relações consumeristas. Por isso, reiteramos que a CâmaraSIN é uma grande oportunidade para resolução dos conflitos, de forma a estabelecer pontes entre as partes, preservar relações e construir acordos em que as pessoas façam parte da solução.

“

Além do esforço dos órgãos de defesa do consumidor, regulatórios e até mesmo de algumas agências de viagens, a mediação de conflitos e/ou negociação como método autocompositivo, é uma excelente alternativa para resolver os conflitos gerados por cancelamentos e evitar o aumento da judicialização

”