

Novos benefícios a passageiros de transportes aéreos

Não é de hoje que enfrentamos problemas com o caos nos aeroportos brasileiros, sendo comum **longos atrasos e cancelamentos de vôos**.

Para tentar melhorar esta situação entrou em vigor uma nova **resolução da ANAC**, que busca ampliar os direitos dos passageiros.

Entre as mudanças está a que trata dos **atrasos**. Agora quando a empresa tiver estimativa de atraso superior a 4 (quatro) horas deve providenciar a **reacomodação do passageiro imediatamente**, além de ser obrigada a realizar o **reembolso integral do valor** despendido caso este desista da viagem.

Outro ponto da lei diz respeito à assistência que deverá ser prestada. Se o vôo **atrasar 1 (uma) hora** o passageiro terá direito à **facilidade de comunicação**, por meio de telefone ou internet, que deverá ser disponibilizado pela companhia. Se o atraso exceder 2 (duas) horas a companhia deverá também **fornecer alimentação**, e ultrapassando quatro horas acomodar o passageiro em local adequado.

Quando houver **impedimento de embarque** por necessidade de troca de aeronave ou por excesso de passageiros, a chamada preterição ou mais comumente *overbooking*, a empresa deverá **reacomodar o passageiro** em vôo próprio ou de terceiro, independente de convênio com este último, ou providenciar o reembolso imediatamente respeitando o prazo e meio de pagamento.

A companhia também será obrigada a informar o passageiro sobre o **motivo do atraso** e a **previsão de partida de vôo**.

Porém, especialistas apontam falhas na nova resolução. Criticam por exemplo, as medidas em relação ao *overbooking*, defendendo que a resolução esta regulando esta prática das companhias aéreas, que é ilegal. Outra questão suscitada é que o reembolso só poderá ser pedido quando houver atraso superior a quatro horas, no entanto para muitos passageiros atrasos menores já podem inviabilizar a viagem, além das tarifas que podem aumentar com o maior custo operacional.

As empresas que não seguirem a norma podem sofrer **multas** que variam de quatro a dez mil reais.