

Como proceder em caso de mala extraviada, avariada ou violada

Com o início das férias escolares de julho, período em que muitas famílias viajam, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, instituição vinculada à Secretaria Estadual da Justiça e da Defesa da Cidadania, orienta o cidadão sobre como proceder para assegurar seus direitos, no caso de ocorrência de problemas com bagagens em aeroportos e rodoviárias.

Passageiro tem de preencher Relatório de Irregularidade de Bagagem no balcão da empresa fornecedora do serviço na área de desembarque e também notificar o Serviço de Atendimento ao Consumidor, informa o Procon-SP

Segundo a supervisora de serviços privados do Procon-SP, Raissa Nassif Pereira, na venda de passagem aérea também incumbe à empresa prestadora do serviço transportar a bagagem. Ela tem a obrigação de entregá-la no destino da viagem no mesmo estado como foi embarcada, intacta e com o mesmo peso.

“Tão logo identifique problemas como violação, avaria ou extravio de malas ou de seus pertences, o passageiro deve solicitar no balcão da companhia na área de desembarque o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB)”, explica Raissa. Nesse formulário, o consumidor informa os prejuízos sofridos, como, por exemplo, desaparecimento de pertences. De acordo com a situação, ele lista a própria mala nessa declaração, pelo fato de ela ser também um bem a ser restituído.

Outro cuidado obrigatório é informar, imediatamente, ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa sobre quaisquer incidentes. “Esse relato pode ser feito por telefone ou por e-mail para a companhia. O usuário deve guardar o número de protocolo do contato com o SAC. Desse modo, a empresa não poderá alegar não ter sido notificada a tempo”, esclarece.

É recomendável, ainda, registrar Boletim de Ocorrência (BO) no posto policial do aeroporto, rodoviária ou delegacia mais próxima. Caso o problema tenha ocorrido no Estado de São Paulo, há a possibilidade de preenchimento do BO on-line, no site da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil (ver serviço).



Mala – Deve ter cadeado com segredo e etiquetas adesivas com nome, endereço e telefone



Raissa: “Sete dias para registrar o protesto”

Orientações para prevenir problemas com a bagagem

- No aeroporto ou rodoviária, não se separar das malas nem deixá-las fora do raio de visão, inclusive se for ao banheiro, usar o caixa eletrônico ou fazer refeições ou compras. Ao desembarcar, ir direto para a esteira para pegá-las. Bagagem ‘sem dono’ é alvo fácil.
- No balcão de embarque, no momento do *check-in*, é aconselhável declarar os itens mais caros contidos em cada mala despachada e seus respectivos valores. Guardar cópia dessa declaração, assim como fotografar os itens contidos na bagagem e suas notas fiscais. Esse material servirá como prova, caso seja preciso acionar o seguro ou ingressar com ação judicial.
- Documentos pessoais, dinheiro, joias e equipamentos eletrônicos pequenos devem ser carregados pelo passageiro e não despachados com a bagagem.
- Itens valiosos devem ser transportados no fundo da mala. Em caso de violação da bagagem, em geral, são subtraídos os itens que estão por cima.
- Sempre usar cadeados com segredos e colar etiquetas adesivas com nome, endereço e telefone na mala. Ao comprar malas novas, a melhor opção é por modelos com cores chamativas, pois facilitam a visualização e diminuem o risco de furto. No caso de usar mala preta, deve-se destacá-la com fitas coloridas na alça.

Adaptado de ADT Brasil – <https://goo.gl/ufeTGq>

Ressarcimento – Com a ocorrência registrada, caso esteja fora de seu domicílio, o consumidor pode pedir à companhia compensação financeira imediata para comprar itens de primeira necessidade – roupas, medicamentos e produtos de higiene pessoal. Se a empresa se recusar a ressarcir posteriormente esses valores, a recomendação é guardar os cupons fiscais para pleitear indenização judicialmente. Embora a Fundação Procon não atue na esfera judicial, o consumidor insatisfeito pode ingressar com a ação e utilizar como provas do processo a negociação mediada pela instituição entre o reclamante (consumidor) e a reclamada (empresa).

O Código de Defesa do Consumidor – CDC, Lei Federal nº 8.078/1990, legislação responsável por definir as relações de consumo em todo o território nacional e nortear a atuação do Procon, prevê o ressarcimento de prejuízos em três artigos. No 6º,

inciso VI, está prevista a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais em caso de prejuízos decorrentes de extravio, avaria ou violação de bagagens.

O artigo 7º, parágrafo único, determina a reparação solidária se a ofensa abranger mais de um autor. Exemplo: além da companhia aérea, também pode ser incluída em uma eventual ação judicial a agência de turismo responsável pela comercialização de pacote promocional. O artigo 25º, parágrafo 1º, prevê a responsabilidade solidária de outros agentes atuantes na cadeia de consumo de transporte aéreo. “Em viagens de ônibus valem os mesmos princípios de reparação integral destacados no CDC”, informa Raissa.

Localização/devolução – Vigente desde 14 de março, a Resolução nº 400/2016, da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), dá prazo de até sete dias em voos domésticos para a companhia

aérea devolver a mala perdida. Se o extravio ocorreu em viagem internacional, esse período sobe para 21 dias. Entretanto, após o término desse prazo legal, se a bagagem não for localizada e restituída, a companhia aérea deve indenizar o passageiro em até sete dias corridos. Esse pagamento ao consumidor é feito por mala perdida.

O valor será calculado a partir da cotação diária do Direito Especial de Saque – DES, um ativo de reserva emitido pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) composto por uma cesta de moedas que inclui dólar, euro, libra e iene. A Resolução Anac nº 400/2016 prevê teto de até 1.131 DES (aproximadamente R\$ 5 mil) por mala. No entanto, se os bens extraviados excederem esse total, caberá ação judicial para pagamento da diferença indicada, além de reparação por dano moral.

Em caso de violação ou avaria na bagagem, o passageiro tem prazo de até sete dias para registrar o protesto na companhia. Essa, por sua vez, a partir da reclamação, tem o mesmo prazo para reparar o dano e, se for necessário, comprar uma mala nova. “Em caso de violação, o caminho é a indenização”, conclui Raissa.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

SERVIÇO

- Fundação Procon-SP
<http://www.procon.sp.gov.br>
Na capital, ligar 151, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon o número e o endereço dos Procons municipais
- Código de Defesa do Consumidor
<http://goo.gl/qtiKQQ>
- Delegacia Eletrônica da Polícia Civil
BO on-line – <http://goo.gl/EyBfXF>
- Resolução Anac nº 400/2016
<http://goo.gl/54uZfZ>

Estação Suzano da CPTM terá exames de pressão arterial e glicemia

Hoje, 6, os usuários que passarem pela Estação Suzano da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), que serve a Linha 11-Coral, poderão fazer exames de glicemia e aferição da pressão arterial gratuitamente. A ação realiza-se das 9 às 12 horas e é uma parceria da CPTM e Droga Raia, e tem o intuito de conscientizar o público sobre a importância da prevenção do diabe-

tes e da hipertensão. Além de tirar dúvidas sobre essas enfermidades, os usuários também receberão informações sobre os pontos de retirada de medicamentos gratuitos, distribuídos pelo Ministério da Saúde.

A aferição da pressão arterial é um procedimento simples e eficaz para detectar a hipertensão, mal que se manifesta em 25% dos brasileiros. A pressão alta é

responsável por 40% dos infartos, 80% dos derrames e 25% dos casos de insuficiência renal terminal. Doenças que podem ser evitadas desde que os hipertensos conheçam sua condição, mantenham-se em tratamento e com a pressão controlada.

O teste de glicemia é importante para identificar o diabetes – doença crônica na qual o corpo não produz insulina ou

não consegue utilizar adequadamente a insulina que produz. É feito a partir de uma gota de sangue retirada da ponta do dedo. Segundo a Sociedade Brasileira de Diabetes, a doença afeta mais de 13 milhões de brasileiros.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial
Portal do Governo do Estado