

## Na Mídia

13/03/2020 | [InfoMoney](#)

# Medo de coronavírus não garante reembolso de viagem marcada no Brasil

Ainda não há garantias para turistas arrependidos, dizem advogados

Giovanna Sutto e Allan Gavioli



O surto da Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus, já tem proporções globais. Após a declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS), que classificou a infecção como pandemia, o clima de pânico se instalou de forma concreta.

No mundo, são mais de 130 mil casos confirmados, com quase 5 mil mortes, segundo o site WorldOMeters, que está acompanhando os casos em tempo real. No Brasil, segundo os números mais atualizados do Ministério da Saúde, são 60 casos confirmados e 930 suspeitos.

Neste cenário, viagens internacional criam apreensão. Ao redor do mundo, vários países já informaram medidas sobre a entrada de turistas. Em sua grande maioria, os países estão trabalhando em conjunto com a

OMS e as autoridades locais de saúde pública para apresentar as melhores políticas e procedimentos, com as alterações feitas à medida que novas informações são recebidas.

No Brasil, não há nenhuma suspensão oficial sobre voos advindos de um destino específico, mas algumas companhias aéreas, como Latam e Azul, já anunciaram que vão reduzir a quantidade de voos internacionais em até 30%.

Assim, o viajante precisará avaliar bem a possibilidade de sair do país. Naturalmente, ao viajar de avião o passageiro entra em contato com objetos e locais em que a circulação de pessoas é muito grande, desde da máquina de check-in até a bandeja da refeição na aeronave.

“Quero cancelar, como proceder?”

Léo Rosenbaum, advogado especializado em Direitos do Passageiro Aéreo, explica que, de acordo com a regulamentação da Anac, o passageiro pode desistir da compra, sem qualquer ônus (ou seja, receber o reembolso integral), em até 24 horas após o recebimento do comprovante da passagem aérea e desde que a compra ocorra com 7 dias ou mais de antecedência à data do voo.

Caso a compra tenha sido feita por meios eletrônicos, o Código de Defesa do Consumidor prevê até 7 dias para solicitar o cancelamento.

No entanto, muitos passageiros não se enquadram mais dentro desse critério. Nesse caso, ele explica que cada companhia aérea tem uma política de multa, tarifas e de reembolso.

“Quando o passageiro cancela, a companhia tem suas regras e define se vai devolver o dinheiro ou parte dele ou não. E é nesse caso que começa a confusão. Para o contexto que estamos enfrentando, não existe uma normativa, apenas jurisprudência de outros casos, como quando ocorreu o surto da H1N1”, afirma.

Conforme casos julgados pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), é padrão que as companhias aérea retenham até 20% do valor pago pelo consumidor e façam o reembolso de 80%.

“Nesse momento, não seria exagero falarmos em calamidade pública e, dado o contexto, nenhum dos dois lados tem culpa: nem a aérea, muito menos o passageiro. Mas a lei sempre está do lado do consumidor, já que a companhia aérea conhece o setor que atua, está sujeita a correr riscos como esse e tem que arcar com isso. Além disso, o cliente é considerado a parte vulnerável na comparação com o poderio financeiro da empresa”, afirma.

Rosenbaum explica que, na época da epidemia do H1N1, o Tribunal de Justiça de SP (Apelação Cível 0017080-71.2010.8.26.0019) julgou um caso de cancelamento de passagens e pacotes turísticos entendendo que não era razoável exigir que a empresa aérea devolvesse a integralidade dos valores pagos pelos requerentes, sendo cabível a retenção do valor de 20% prevista contratualmente. “Entretanto, a cobrança de penalidades adicionais depende de prova do efetivo pagamento pela empresa aos fornecedores internacionais”.

**Victor Hanna, advogado das áreas Aeronáutico e Contencioso Cível e Arbitragem do Demarest, afirmou, em linha com Rosenbaum, que o consumidor precisa entender que não uma resolução oficial que obrigue as empresas a devolverem o dinheiro do passageiro.**

De maneira geral, se o consumidor não ficar satisfeito com o acordo oferecido pela companhia aérea ele pode entrar na esfera judicial. “E considerando a jurisprudência, o consumidor pode ganhar. Mas nesse contexto mais vale um ‘mau negócio’ do que uma briga que pode dar muita dor de cabeça. Assim, sugiro que antes de procurar auxílio judicial, o cliente busque ajuda junto ao Procon”, afirma Rosenbaum.

As companhias aéreas estão tomando medidas para evitar ainda mais contratempos em meio ao surto do coronavírus. O InfoMoney contatou algumas empresas e buscou o contato de outras para facilitar sua busca. Confira:

#### Azul Linhas Aéreas

A Azul esclarece que está disponibilizando opções de remarcação de voos com origem ou destino em Lisboa ou Porto. A medida vale para clientes com passagens adquiridas apenas para voos em março, por enquanto.

As opções incluem a alteração da viagem, sem custo adicional, podendo adiar o voo para até 30 de junho de 2020; ou cancelamento da viagem, deixando o valor como crédito para outros voos com a Azul, sem a aplicação de taxas por esse cancelamento.

Além disso, a Azul afirmou que está disponibilizando a opção de reembolso integral da passagem para clientes com conexão em Lisboa ou Porto e que tem como destino ou origem a Itália.

Em caso de dúvidas, os passageiros pode entrar em contato por meio dos números: 4003 1118 (para capitais e regiões metropolitanas) e 0800 887 1118 (para demais regiões). Caso queira, o Cliente também pode entrar em contato com a Azul por meio do chat disponível no aplicativo da empresa.

#### Latam Airlines

A Latam também está oferecendo algumas alternativas de viagem para os clientes afetados por restrições à entrada de territórios específicos. Os passageiros podem escolher entre remarcação da data ou voo, remarcação de origem/destino ou reembolso.

As opções se valem para passageiros que têm viagens marcadas para China continental (Hong Kong, Macau ou Coreia) com bilhetes emitidos até 31 de janeiro (China) ou até 24 de fevereiro (Coreia); ou passageiros com passagens para os Estados Unidos, Jamaica, Nova Zelândia Zelândia, Austrália e Paraguai com data de voo original entre 27 de janeiro e 30 de abril de 2020.

Ainda, também se encaixam nesse caso, passageiros ou tripulantes que vão para Israel e tenham visitado, nos 14 dias anteriores ao seu embarque, China, Macau, Cingapura, Tailândia, Hong Kong, Coreia do Sul, Japão, Itália, Irã, Líbano, Síria, Iraque, Áustria, Espanha, França, Alemanha, Andorra, San Marino, Suíça e/ou Egito.

Para clientes que tiverem dúvidas, basta entrar em contato por meio da central da Latam, no número: 0300 5705700.

#### American Airlines

O InfoMoney entrou em contato para entender como fica a situação de voos saindo do Brasil, mas até o momento de publicação desta matéria a comoanhia não retornou com um posicionamento sobre o assunto.

#### Gol Linhas Aéreas

A Gol informou que cumpre todos regulamentos estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e “reforça que toda a sua equipe de atendimento, em solo, no ar e nos canais digitais, está a postos para sanar quaisquer dúvidas sobre viagens”.

Para clientes que tiverem dúvidas, é possível entrar em contato com a empresa pelo aplicativo e pelo telefone da Central de Relacionamento: 0300 115 2121.

#### Delta Air Lines

A Delta informou que deixou de cobrar taxas de alteração e está trabalhando com os clientes para ajustar os planos de viagem, usando o relacionamento com outras companhias aéreas quando necessário. “Também estamos ajustando nossa programação em resposta às orientações do Departamento de Estado e do Centros de Controle e Prevenção de Doenças enquanto ouvimos os clientes nos dizer sobre os destinos para os quais querem voar”.

Além disso, clientes que possuírem em seus itinerários Xangai e Pequim, China, Seul, Coreia do Sul ou todos os locais da Itália até 31 de maio poderão fazer uma alteração única nos planos de viagem, sem taxa.

A Delta informou também que está reduzindo sua capacidade na América Latina em 5%, com diminuições focadas em mercados de maior frequência.

#### Copa Airlines

A Copa informou em seu site que está permitindo a remarcação sem custo das passagens compradas entre 5 e 31 de março de 2020, para voos entre 5 de março e 15 de junho para qualquer destino. No entanto, pode haver uma cobrança para alteração.

#### United Airlines

A United anunciou que está oferecendo aos passageiros a isenção da multa por cancelamento de passagens compradas no mês março para qualquer destino no mundo.

“A United opera para muitos destinos que o impacto não é significativo (do coronavírus). Mesmo assim, a empresa acredita que o poder de decisão de comprar uma passagem hoje pode ter um impacto e oferece essa segurança”, justificou Marcio Souto, diretor jurídico e representante legal da americana no Brasil, em entrevista à Agência Estado.

A medida vale apenas para março, por enquanto, mas a empresa pode ampliar ou reduzir esse prazo conforme a situação se desenvolver.

#### Redução de preços

Um estudo do Viajara, comparador de preços de passagens, mostra que voos que têm origem em São Paulo e Rio, e tem a Europa como destino tiveram queda no preço médio de, no mínimo, 9%, nas últimas três semanas.

Voos para Londres apresentaram uma queda de 13% no preço médio, enquanto para Barcelona a redução foi de 11% e para Roma 9%.

“As buscas de voos nesse período até caíram, mas não tanto quanto era esperado. As pessoas querem ver se o preço baixou por causa da crise para as datas que pretendiam viajar, então elas continuam pesquisando. Talvez o impacto seja maior na compra [mas o Viajara não registra compra, apenas busca, então, não dá confirmar a suposição]”, diz o estudo.

Ainda, a queda de preço informada foi no preço médio do período. A redução no preço mínimo oferecido pelas companhias e agências foi bem maior, superando os 20% em algumas datas e rotas que registramos – o estudo não mostra exemplos.

#### Orientações oficiais sobre o coronavírus

Em razão do enfrentamento do novo coronavírus (nCoV), a Anvisa tem elaborado e atualizado, regularmente, as orientações para a atuação dos servidores em portos, aeroportos e fronteiras, destacando a utilização adequada de equipamento de proteção individual (EPI) em suas ações e atividades.

Em caráter preventivo, a Anvisa autorizou a adoção do regime de turno ininterrupto de plantão 24 por 72 horas do time da agência para 15 dos principais aeroportos do Brasil.

O Ministério da Saúde, por sua vez, informou que quando há um alerta de emergência internacional em saúde pública, como com o coronavírus, os cuidados devem ser redobrados.

De acordo com a avaliação de risco realizada até o momento, a OMS não recomenda medidas de restrição de destinos internacionais para viajantes.

No entanto, após a alteração dos níveis de alerta da OMS em relação ao risco global de infecção pelo novo coronavírus, o ministério passou a recomendar “que viagens para a China e outros países com transmissão sustentada da doença só devem ser realizadas em casos de extrema necessidade”.

Atualmente, o Ministério da Saúde monitora vários países com transmissão local de coronavírus. Entre eles: Alemanha, Austrália, Canadá, China, Coreia do Norte, Coreia do Sul, Croácia, Dinamarca, Emirados Árabes Unidos, Espanha, Estados Unidos, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Indonésia, Irã, Itália, Japão, Reino Unido, Suíça, Tailândia e Vietnã. A lista completa dos países pode ser acessada na Plataforma IVIS do Ministério da Saúde.

Os critérios para definição de caso suspeito da doença no Brasil prevê que o paciente apresente febre e mais um sintoma gripal, como tosse ou falta de ar, por exemplo, e tenha viajado, nos últimos 14 dias, para um dos países com transmissão local do coronavírus.

“Atualmente não existem evidências de circulação sustentada ou comunitária do vírus em território brasileiro. Portanto, não existe restrição ou recomendações especiais para viagens em território nacional. Caso o destino da viagem seja o exterior, é preciso verificar junto à embaixada ou sites oficiais do país de destino quais as medidas recomendadas pelas autoridades de saúde locais”, informou o ministério em nota.

De forma geral, o Ministério da Saúde orienta adotar medidas de precaução padrão:

Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, especialmente antes de ingerir alimentos, após utilizar transportes públicos, visitar locais com grande fluxo de pessoas como mercados, shopping, cinemas, teatros, aeroportos e rodoviárias. Se não tiver acesso à água e sabão, use álcool em gel a 70%;

Não compartilhar objetos de uso pessoal, como talheres, pratos e outros utensílios;

Evitar tocar mucosas dos olhos, nariz e boca sem que as mãos não estejam higienizadas;

Proteger a boca e o nariz com um lenço de papel (descarte logo após o uso) ou com o braço (e não as mãos) ao tossir ou espirrar.

Importante ressaltar que se a pessoa viajou para um dos países que o Ministério da Saúde monitora, nos últimos 14 dias, e apresentou sintomas como febre, tosse ou dificuldade para respirar, a orientação é procurar atendimento médico imediatamente.