

“O Procon SC busca uma gestão mais qualificada e técnica, garantindo resultados diferenciados no Estado”

Michele Alves Rebelo, diretora do Procon de Santa Catarina

Na última semana, o pneu furado de uma aeronave deixou o aeroporto Hercílio Luz, em Florianópolis, fechado por 18 horas, causando uma série de transtornos aos passageiros que não puderam embarcar. No total, 85 voos foram afetados.

A Coluna conversou com a diretora do Procon de Santa Catarina, delegada Michele Alves Rebelo, para saber quais os direitos do consumidor em situações como esta, bem como de quem é a responsabilidade do caso. Também foi pauta da entrevista as mudanças pelas quais o órgão passou nos últimos meses. Confira:

Pelo Estado - Quais as providências tomadas pelo Procon SC diante da série de atrasos e cancelamentos de voos que ocorreram esta semana no aeroporto de Florianópolis?

Del. Michele Alves - O Procon de Santa Catarina esteve no aeroporto e percebeu o caos diante da falta de organização das empresas aéreas. Então por conta de tudo que foi constatado e das reclamações que nós recebemos nós fizemos contato tanto com o PROCON Municipal, até porque o aeroporto fica localizado na cidade de Florianópolis, e também com a 29ª promotoria e nós, os três órgãos, estaremos participando de uma reunião conjunta com todas as companhias aéreas na próxima semana visando dirimir essa temática.

Pelo Estado - E de quem seria a responsabilidade por tudo isso, da Zurich Airport, concessionária responsável pelo aeroporto ou da Azul Linhas Aéreas, empresa a qual pertencia a aeronave? E quais as consequências para cada um deles?

Del. Michele Alves - Neste primeiro momento é difícil de afirmar de quem seria a responsabilidade. É claro que a própria empresa aérea vai ter que indenizar, realizar o reembolso e fazer as conexões necessárias. Contudo, esta situação refletiu também nas outras companhias aéreas. Então, vai haver responsabilização, com certeza, da companhia Azul, mas em relação às demais é o que a gente vai apurar. E até em relação à concessionária, os órgãos responsáveis pela fiscalização é que terão que dizer.

Pelo Estado - Quais são os direitos do consumidor em caso de atrasos de voos, levando em consideração que alguns sofreram atrasos de mais de 24h?

Del. Michele Alves - Segundo a regulamentação da ANAC, o consumidor tem direito, a partir de uma hora de atraso, à internet ou a um telefonema. Passando de duas horas, ele tem direito à alimentação e, se passar de quatro horas, ele deve ser acomodado em hotel com o traslado incluso. Ou seja, a partir do momento em que o consumidor entra no aeroporto, qualquer situação decorrente de atraso ou cancelamento de voos e todo o período que ele ficar ali até pegar um novo voo é de responsabilidade da companhia aérea.

Pelo Estado - Os passageiros que não tiveram seus direitos respeitados ou atendidos pela companhia aérea devem fazer o que?

Del. Michele Alves - O consumidor que tenha se sentido lesado pode fazer uma reclamação em qualquer Procon da sua cidade ou pelo site www.procon.sc.gov.br, que nós estaremos fazendo direcionamento. Mas é importante que, primeiro, ele tente um acordo com a própria companhia e aí sim, se não resolver, faça então

o contato com o Procon.

Pelo Estado - O Procon SC, há pouco tempo, anunciou uma mudança de posicionamento e imagem, com adoção de novas ferramentas e protocolos de integração com os demais órgãos do Estado. Como está sendo este “novo momento” do Procon Estadual?

Del. Michele Alves - O PROCON Estadual está neste novo momento, no qual visa uma maior integração com os órgãos e nós já estamos atuando muito bem com essa parceria. Seja com o Imetro, seja com os Procons municipais e Polícia Civil. Fizemos um evento no qual foram estabelecidas algumas diretrizes, objetivando a padronização dos processos. E, atendendo a um pedido do próprio governador Jorginho Mello, organizamos protocolos para garantir que os consumidores tenham segurança jurídica, assim como os empresários. Desta forma, todos falarão a mesma linguagem referente ao direito consumerista.

Pelo Estado - Na prática, como se dará essa parceria entre Polícia Civil e Procon?

Del. Michele Alves - O Procon de Santa Catarina tem abrangência nos 295 municípios do Estado. No entanto, apenas 115 possuem Procons. Naquelas cidades que não possuem, a Polícia Civil fará este papel de verificar in loco as supostas irregularidades, irão nos repassar as informações para que o PROCON Estadual, então, possa agir, abrir o processo administrativo e resolver dentro da lei aquela situação.

Pelo Estado - No mesmo evento, vocês lançaram um novo canal de denúncias, o Zap Denúncia. Como foi a aceitação por parte do consumidor?

Del. Michele Alves - Nós tivemos uma excelente receptividade com o Zap Denúncia. Então até porque trata-se de um meio de comunicação que, hoje, todo mundo usa. Então, a resposta da população foi muito boa e os consumidores então estão tendo credibilidade no nosso serviço. Assim, eles acabam sendo, de certa forma, os próprios fiscais dos direitos do consumidor.

Pelo Estado - Quais são, hoje, os maiores desafios do órgão?

Del. Michele Alves - Um dos maiores desafios do Procon, hoje, é fazer uma gestão mais qualificada e técnica, no sentido de a gente buscar resultados diferenciados. O PROCON tem que ser visto como órgão protagonista no que diz respeito aos direitos do consumidor no estado inteiro. Nós estamos buscando ser para os municípios que têm Procon, e para aqueles que não têm, uma base, para que possamos atuar com qualidade, celeridade e eficiência nesta área tão importante que é a defesa do consumidor.



Foto: Eduardo Leiros/ProconSC

PROCON Estadual está neste novo momento, no qual visa uma maior integração com os órgãos do Estado.