

CARTA DE RECLAMAÇÃO AO PROCON

PRAIAS ATINGIDAS POR VAZAMENTO DE ÓLEO

MODELO UNICAMP – ID: EQY

O surgimento de manchas de óleo no litoral do Nordeste levantou dúvidas sobre o que fazer com viagens marcadas para esses destinos. (...)

É possível cancelar um passeio ou pacote já pagos sem pagar multa?

Segundo os órgãos de defesa do consumidor, o cliente que desistir de ir aos destinos atingidos pelas manchas de óleo pode negociar o cancelamento do pacote, sem multa. Mas os especialistas divergem quanto à obrigatoriedade das empresas em atender ao pedido. O diretor-executivo do Procon-SP, Fernando Capez, afirma que não existe responsabilidade legal das empresas no caso do óleo (...). Isso porque elas não são causadoras do desastre. "Reembolso total seria muito elogiável e correto por parte do fornecedor, mas ele não está obrigado a arcar com um prejuízo ao qual ele não deu causa.", diz Capez.

Mas ele alerta que, apesar de não existir culpa por parte das empresas, a relação delas com o cliente também se baseia em princípios como a boa fé e a vulnerabilidade do consumidor. "A empresa não deu causa; porém, são riscos naturais dos negócios que ela assumiu. Essa empresa deve procurar o consumidor, negociar e verificar se ele tem interesse em reagendar ou quer a devolução do valor", afirma Capez. "Tem que procurar, com o menor prejuízo possível, atenuar o sofrimento (do consumidor)."

Para Igor Marchetti, advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), e Juliana Moya, da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), como as praias são um dos principais atrativos turísticos para a região (...), "o consumidor poderá cancelar os contratos e não deve ser obrigado a pagar multa por conta desse fato. É diferente de cancelar simplesmente por falta de interesse", aponta Marchetti. Juliana cita ainda o risco à saúde ou à segurança, no caso dos locais afetados pelo desastre, como fator que pode basear pedidos de cancelamento sem multa. "Multa é punição. O consumidor não pode ser punido por algo que é alheio à vontade dele.", afirma Marchetti, do Idec. Da mesma forma, diz o advogado, se a empresa quiser cancelar a viagem, pelo mesmo motivo de segurança, o consumidor não poderá exigir o contrário. Capez, do Procon-SP, entende que cada caso deve ser analisado.

O Procon coloca-se à disposição para intermediar negociações de clientes que não tenham conseguido chegar a um acordo com as empresas.

E se o pacote não inclui cancelamento? (...) Segundo o advogado, desistir da viagem por causa das manchas de óleo não é qualquer cancelamento. "Ele é fundamentado, igual (ao feito por) questões de saúde. Não é o que chamamos de cancelamento vazio.", afirma.

É possível remarcar a viagem? A empresa não é obrigada a remarcar, dizem os órgãos de defesa do consumidor. Mas esta é uma possibilidade a ser negociada entre as partes. Marchetti, do Idec, afirma que, no caso de existirem encargos operacionais (custos) para essa remarcação, eles podem ser transferidos para o consumidor.

E se for e não puder aproveitar a praia: pode pedir reembolso? Juliana Moya, da Proteste, explica que o consumidor pode pedir para antecipar volta, mas tem menos chance de conseguir o dinheiro de volta. Mais seguro, segundo ela, é negociar, antecipadamente, o cancelamento ou a remarcação, de preferência para o mesmo destino.

Como saber se uma praia foi atingida? O site do Ibama publica balanços regulares das localidades atingidas. Para saber se uma praia está com manchas de óleo, é necessário checar se ela consta na lista mais atual (veja aqui) e qual a situação descrita no balanço.

<https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2019/10/16/como-ficam-viagens-e-passeios-para-praias-atingidas-por-manchas-de-oleo-no-nordeste-especialistas-tiram-duvidas.ghtml>

CONTEXTUALIZAÇÃO: Imagine que você seja tenha comprado um pacote de viagem às praias do Nordeste, para passeios durante dez dias. Ocorre que, no terceiro dia de estada no Nordeste, você decidiu retornar, devido às manchas de óleo ao longo das praias. Pretendendo o reembolso das despesas ou a remarcação da viagem, você foi à agência, expôs os fatos, e não foi atendido; a agência alegou que o site do Ibama estava à disposição dos clientes para checar a situação das praias do Nordeste, e que você mesmo deu causa ao seu prejuízo, ao não consultar o site.

COMANDO: Diante do problema acima, você deverá dirigir-se ao Procon, por meio de uma **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, que contenha, entre outros aspectos que julgar necessários:

1. exposição e problematização do assunto;
2. pedido e justificação, segundo o que você considera direito do consumidor;
3. requerimento de providências com sugestão acerca de como você espera que a questão seja resolvida.

Importante: a Carta de Reclamação obedece à estrutura tradicional das cartas.