

POLÍTICA DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES

Comarca: Colombo/PR

Esta política foi elaborada em estrita conformidade com a legislação brasileira, especialmente a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024), Lei nº 12.974/2014 (Atividades das Agências de Turismo), Código Civil, normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), diretrizes das operadoras turísticas e companhias aéreas, bem como demais regulamentos aplicáveis.

1. Princípios Gerais

- O atendimento ao consumidor será prestado de forma clara, eficiente, acessível e tempestiva, em conformidade com o art. 6º, III e art. 31 do CDC.
- Todas as informações relativas a canais de atendimento, procedimentos de reclamação, prazos e direitos do consumidor serão disponibilizadas de modo ostensivo e transparente.

2. Canais de Atendimento

- A agência disponibilizará canais de atendimento, telefônico, eletrônico (e-mail e chat) e, quando aplicável, plataformas oficiais como o Consumidor.gov.br, conforme exigido pela ANAC e Senacon.
- O horário de funcionamento e os prazos máximos de resposta estarão claramente informados em todos os meios de contato.

3. Procedimento de Reclamação

- O consumidor poderá apresentar reclamação por qualquer canal disponibilizado, devendo receber protocolo de atendimento.
- As reclamações deverão ser respondidas em até 5 dias úteis para solicitações simples e até 30 dias para resolução completa, salvo prazos inferiores previstos em normas específicas de companhias aéreas e operadoras turísticas.
- Para reclamações relativas a voos, a agência orientará o consumidor sobre o uso do Consumidor.gov.br, plataforma obrigatória para companhias aéreas, com prazo de resposta de até 10 dias pela empresa aérea.
- Todas as reclamações serão registradas e acompanhadas internamente, com comunicação ao consumidor sobre o andamento e a solução adotada.

4. Tratamento de Reclamações e Solução de Conflitos

- A agência compromete-se a buscar solução amigável e célere para todas as reclamações, observando os princípios da boa-fé, transparência e equilíbrio contratual.
- Em caso de insatisfação com a resposta, o consumidor poderá recorrer a órgãos de defesa do consumidor, Procon, ANAC, Senacon, bem como utilizar o Livro de Reclamações (físico e eletrônico), conforme legislação vigente.
- Em situações de descumprimento contratual por parte de fornecedores (companhias aéreas, hotéis, operadoras), a agência atuará como intermediadora, sem prejuízo das responsabilidades solidárias previstas no CDC e na Lei Geral do Turismo.

5. Prevenção e Combate a Fraudes

- A agência adota procedimentos rigorosos para prevenir fraudes, incluindo:
 - Verificação de identidade do reclamante por meio de documentos oficiais e confirmação de titularidade.
 - Bloqueio preventivo de solicitações suspeitas ou atípicas, com comunicação imediata ao consumidor e, se necessário, às autoridades competentes, nos termos do art. 171 do Código Penal e art. 14 do CDC.
 - Monitoramento de padrões de reclamações e auditoria interna periódica para identificar tentativas de fraude, estelionato ou uso de documentos falsos.
- Solicitações de terceiros não autorizados ou com indícios de fraude serão recusadas, sendo o consumidor informado sobre diligências adicionais para garantir a segurança da operação.

6. Direitos do Consumidor e Responsabilidades

- O consumidor tem direito à informação clara sobre o serviço contratado, bem como à reparação de danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços, conforme art. 6º, VI do CDC.
- A agência responde objetivamente por danos decorrentes de sua intermediação, nos termos do art. 27, §8º da Lei nº 11.771/2008, e solidariamente nos casos previstos no CDC.
- Companhias aéreas e operadoras turísticas devem cumprir as normas da ANAC e responder tempestivamente às reclamações, sendo o CDC prevalente em situações mais favoráveis ao consumidor, inclusive no transporte aéreo nacional.

7. Registro e Monitoramento

- Todas as reclamações e atendimentos serão registrados e arquivados pelo prazo mínimo exigido pela legislação, garantindo rastreabilidade e transparência.
- A agência manterá relatórios periódicos de atendimento e reclamações, promovendo melhorias contínuas nos processos internos.

8. Disposições Finais

- Esta política integra o contrato de prestação de serviços turísticos, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos verbais ou informais.
- Eventuais omissões serão supridas pela legislação vigente, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, normas da ANAC e regulamentos das operadoras turísticas e companhias aéreas.
- Fica eleito o foro da Comarca de Colombo/PR para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta política, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Referências Legais:

- Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)
- Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024)
- Lei nº 12.974/2014 (Agências de Turismo)
- Código Civil Brasileiro
- Código Penal Brasileiro
- Regulamentos ANAC e normas das operadoras turísticas e companhias aéreas

Esta política assegura segurança jurídica, transparência, prevenção a fraudes e respeito integral aos direitos do consumidor, promovendo relações equilibradas e em total conformidade com a legislação vigente.