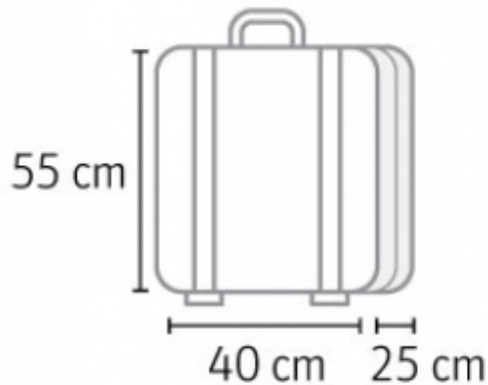
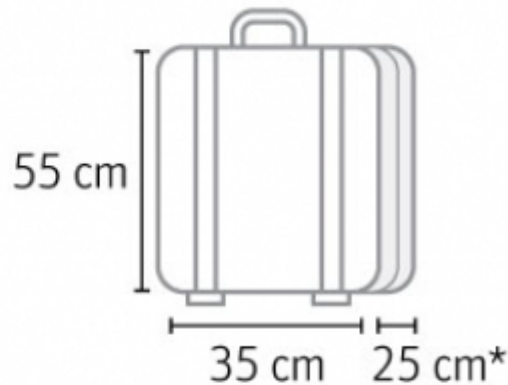


Regra diferente entre aéreas confunde passageiros

GOL



Latam



Azul



Avianca



Abre a mala, tira produto de beleza, roupas, bichinho de pelúcia. A intimidade à mostra nas filas do check-in. Senta na mala, amassa tudo lá dentro, limpa o suor da testa. Pesa a bagagem de novo. Pendura mochila e sacolas plásticas nos braços. Sai correndo, como um cabideiro carregado, para o embarque.

A cena se tornou mais comum em aeroportos brasileiros após a mudança das regras da Anac (Agência Nacional de Aviação Civil), que permitiu às empresas cobrar por malas despachadas, entre outros pontos. A resolução foi aprovada em dezembro de 2016, mas as normas sobre bagagens ficaram proibidas pela Justiça Federal e só foram liberadas em abril.

Empresas como Azul, Gol e Latam começaram a implementar as mudanças a partir de maio, oferecendo tarifas diferenciadas, de acordo com a franquia de bagagem. As três companhias aéreas criaram tarifas que não dão direito a nenhuma mala de porão e abriram a possibilidade de o passageiro pagar pela quantidade que quer despachar.

No entanto, empresas como a Gol e a Latam mudaram também outros procedimentos de bagagem, o que confundiu passageiros. Nas duas companhias, por exemplo, o cliente podia somar os quilos das suas malas, pois a franquia era por peso. Ou seja, se o passageiro tinha o direito de despachar 23 kg, ele podia levar duas malas de 11 kg cada sem pagar excesso, o que não é mais permitido. Já a Azul manteve a opção, mas só em voos domésticos.

Outra regra que mudou, pelo menos na Gol e na Latam, é a possibilidade de somar o peso das malas quando casais ou familiares viajam e despacham bagagens juntos. As duas empresas, bem como a Azul, ressaltam que a franquia é individual e não pode ser compartilhada.

As mudanças pegaram muitos passageiros de surpresa, mesmo meses depois da implementação das novas regras. Segundo eles, as empresas informam sobre a compra da franquia no site, mas não explicam de forma detalhada os procedimentos.

Confusão na bagagem

Após fim de exigências da Anac, empresas aéreas têm regras diferentes para malas em voos domésticos

GOL

Dimensões da bagagem despachada (até 23 kg):

Altura 80 cm x Largura 50 cm x Espessura 28 cm

Tarifas para bagagens despachadas, por tipo de passagem:*

- Light: Sem bagagem despachada (pelo site: R\$ 30 primeira mala; no aeroporto: R\$ 60)

- Programada e Flexível: Uma mala de até 23 kg

Pode somar peso de suas malas? Não

Pode somar peso das malas de um grupo? Não

LATAM

Dimensões da bagagem despachada (até 23 kg):

Altura+Largura+Espessura= 158 cm

Tarifas para bagagens despachadas, por tipo de passagem:*

- Promo e Light: Sem bagagem despachada (pelo site: R\$ 30 uma mala de 23 kg; no aeroporto: R\$ 80)

- Plus: Uma mala de até 23 kg

- Top: 2 malas de até 23 kg

Pode somar peso de suas malas? Não

Pode somar peso das malas de um grupo? Não

AZUL

Dimensões da bagagem despachada (até 23 kg):

Altura+Largura+Espessura= 158 cm

Tarifas para bagagens despachadas, por tipo de passagem:*

- Azul: Sem bagagem despachada (pelo site: R\$ 40 uma mala de 23 kg; no aeroporto: R\$ 60)

- Mais Azul: Bagagem de até 23 kg

Pode somar peso de suas malas? Só em voos domésticos

Pode somar peso das malas de um grupo? Não

AVIANCA

Dimensões da bagagem despachada (até 23 kg):

Altura+Largura+Espessura= 158 cm

Tarifas para bagagens despachadas, por tipo de passagem:*

Franquia não mudou: todos os voos domésticos incluem 23 kg de bagagem para voos nacionais

Pode somar peso de suas malas? Não informou

Pode somar peso das malas de um grupo? Não informou

*Na classe econômica e sem considerar programas de milhas

-

Alerta

Após novas regras da Anac, cada empresa tem uma política de bagagem, por isso é importante verificar os sites e tirar dúvidas com as companhias antes de viajar

Voos internacionais

A quantidade de malas permitidas depende da origem e destino do passageiro; os preços de volumes extras também variam

Peso máximo

Mesmo pagando excesso, o peso de cada mala não pode ultrapassar 45 kg em voos dentro do Brasil

CONFUSÃO

"A gente fica muito perdido", reclama Isabela Cavalcanti, 22, que precisou pagar excesso de bagagem. A estudante, que viajava pela Gol de São Paulo para Campo Grande (MS), tinha pago

R\$ 80 pela internet para despachar duas malas de 23 kg.

Achou que, com isso, teria direito a 46 kg. Levou três malas que, somadas, deram 40 kg, mas precisou pagar pelo volume extra mesmo assim. "Se soubesse, tinha trazido só duas malas grandes e não teria que gastar mais. Tive que pagar R\$ 120", diz.

O engenheiro eletrônico Daniel Guerra, 56, saiu da fila bufando. Acostumado a viajar a trabalho, ficou perplexo quando teve que pagar excesso de bagagem em um voo doméstico da Latam. Daniel carregava uma mala de 20 kg e uma caixa com ferramentas, de 2 kg. "É injusto. Vou pagar R\$ 80 por 2 kg. Se a caixa tivesse 23 kg, pagaria o mesmo valor."

Para o policial militar Diogo Burgos Felix, 39, a experiência é "um constrangimento". Ele e a namorada precisaram abrir malas diante do check-in para transferir roupas e produtos de higiene de uma bagagem para outra.

Os dois compraram franquias de 23 kg cada um, em um voo da Latam para Manaus. Levavam uma bagagem maior, de 30 kg, e outra menor, de 10 kg. Achavam que estavam dentro da franquia, porque tinham apenas 40 kg os dois. "Estamos acostumados a viajar e somar os pesos, não sabíamos que não era mais permitido. O site da empresa não é taxativo que a franquia é individual e intransferível", reclamou ele.

Após a manobra, a mala mais pesada ainda tinha 1,9 kg de excesso. O atendente insistiu que Diogo precisaria pagar R\$ 80. "Pedi para chamar o superior, mas uma atendente disse que dava para passar e pronto", contou.

Segundo a advogada do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) Claudia Almeida, é preciso ficar mais atento às regras. "Cada companhia agora tem uma política diferente de bagagem e de excesso. Em resumo, o melhor é levar só uma mala de 23 kg, com as dimensões estipuladas pela empresa."

Para Almeida, as empresas precisam orientar melhor os passageiros. "Muitos consumidores estão insatisfeitos com a falta de informação. As novas regras não estão fáceis de achar nos sites". O Idec foi contra o pagamento por bagagem despachada.

Segundo o diretor da Proteste (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor), Henrique Lian, o problema não é a cobrança, mas a forma como foi criada. "Acabou virando um negócio, e não uma forma de baratear as passagens."

INFORMAÇÕES

As empresas aéreas dizem que as informações sobre franquias estão disponíveis para os passageiros e que a cobrança pela mala de porão vai diminuir o preço das passagens.

A Latam afirmou que faz "ações de esclarecimento" desde maio. "A perspectiva da companhia é reduzir em até 20% o preço das tarifas domésticas até 2020."

Para a empresa, a liberdade tarifária, adotada em 2001, aumentou a concorrência. "De lá para cá, segundo dados da Abear (Associação Brasileira das Empresas Aéreas), a tarifa média doméstica caiu mais de 50%", disse.

A Gol disse que as informações estão no site, em aeroportos, no autoatendimento e nas lojas da empresa. "O excesso de peso calculado hoje, de acordo com a tarifa cheia do voo, é mais econômico e de fácil entendimento." A Azul afirmou que "a passagem ficou, no mínimo, R\$ 40 mais barata para aqueles que não despacham."

Já a Anac defende a resolução e diz que é cedo para analisar os impactos. "A agência entende ser prematura qualquer avaliação neste período inicial de transição, em que tanto empresas quanto passageiros ainda estão se adaptando."

Fonte: Folha Online