



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

INFORMATIVO :PLUNA



A empresa aérea Pluna anunciou em seu site, na última sexta-feira, dia 06 de julho corrente, informações quanto ao retorno dos passageiros entre os dias 06/07 e 09/07, após suspensão das atividades pelo governo Uruguaio. Ocorre, porém, que a Companhia aérea deixou de fixar prazo para o cumprimento das obrigações já assumidas com consumidores, bem como nada pronunciou sobre o reembolso ou a acomodação dos passageiros com contrato vigente em voos de outras companhias.

Sendo assim, o PROCON Campinas, **ATUANDO NA DEFESA DO CONSUMIDOR**, elaborou o presente informativo com intuito de auxiliar os consumidores adquirentes de serviços da referida empresa:

VIAGENS AGENDADAS/REEMBOLSO

Os consumidores que estão com viagens agendadas com a empresa aérea em questão poderão procurar o PROCON de sua cidade para formalizar reclamações, visando a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, nos termos do **artigo 35 inciso III do Código de Defesa do Consumidor**, ou para pedir o cumprimento forçado da obrigação nos termos do **artigo 35, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor**. Neste último caso, o passageiro poderá solicitar a acomodação em um voo de outra companhia aérea



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

que ofereça serviço equivalente e o mesmo destino, se houver disponibilidade.

RESOLUÇÃO Nº 141/2010 ANAC

1- DIREITO DOS PASSAGEIROS NOS CANCELAMENTOS DOS VOOS:

Art 7.º: O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

Art 8º *Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:*

I - a acomodação:

a) em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso:

a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção;

b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção.

2- DO REEMBOLSO:

Art. 16 - *O transportador deve assegurar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado, incluídas as tarifas aeroportuárias e observados os meios de pagamento.*



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

§ 1º O reembolso dos valores já quitados e recebidos pelo transportador deverá ser imediato, mediante restituição em espécie ou crédito em conta bancária.

§ 2º O reembolso será efetuado em nome do adquirente do bilhete de passagem.

§ 3º Havendo concordância entre as partes, o reembolso poderá ser efetuado por meio de créditos junto ao transportador.

PAGAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO:

Os consumidores que efetuaram pagamento à empresa Pluna por meio de cartão de crédito devem solicitar o cancelamento da transação junto à respectiva operadora para que não sejam mais debitados quaisquer valores de suas faturas.

PAGAMENTO COM CHEQUES:

Os cheques pré-datados podem ser sustados, se o consumidor desejar fazê-lo. Para isso é preciso **registrar Boletim de Ocorrência** e levar o documento ao banco de origem. Esse procedimento impede o depósito dos cheques, **mas não impede que o título seja protestado.**

BOLETOS BANCÁRIOS:

Os consumidores que ajustaram pagamentos por meio de boletos bancários, poderão deixar de pagar aqueles com datas de vencimento futuras, mas é importante **registrar antes um Boletim de Ocorrência** e **levá-lo aos órgãos de Proteção ao Crédito** (SCPC e SERASA).

Atenção: Deixar de pagar o boleto pode gerar o protesto do título.

O consumidor que desejar poderá notificar extrajudicialmente a empresa, por correio e com aviso de recebimento, informando que



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

deixará de pagar as parcelas vincendas em razão do problema enfrentado pela empresa.

RECLAMAÇÕES NO PROCON CAMPINAS

Os consumidores residentes em Campinas, ou que adquiriram passagens na filial da empresa em Campinas, poderão comparecer ao atendimento presencial do PROCON, de segundas às sextas-feiras, das 9hs às 16hs, munido de **02 cópias** dos documentos abaixo elencados, para formalizar reclamação administrativa.

Documentos necessários:

- RG
- CPF
- Comprovante de residência
- Contrato ou documento de reserva das passagens aéreas
- Comprovantes de pagamento (fatura cartão de crédito, boletos bancários, comprovantes de depósitos, extrato comprovando compensação dos cheques, cópia dos canhotos das folhas de cheques...).
- Boletim de ocorrência
- E-mail's trocados com a empresa
- Número de protocolos de ligações ou reclamações realizadas junto à empresa aérea.
- Número de protocolo de reclamação na ANAC
- Outros que julgar necessários



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

COMUNICADO DA EMPRESA:

The screenshot shows the Pluna website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Início', 'Compras e serviços', 'Informações', 'Outlet', 'Flyclub', and 'Sobre a pluna'. Below the menu, there are three vertical panels with bird illustrations in blue, green, and light green. The main content area features a heading 'Comunicado da Diretoria da Pluna Linhas Aéreas Uruguaias S.A' followed by a text block. The text states that on July 6, 2012, Pluna Linhas Aéreas Uruguaias S.A. announced the suspension of all flights for an indefinite period due to a government decision in Uruguay. It offers alternatives to passengers and prioritizes return flights to the country of origin between July 6 and 7, and July 9. Passengers planning other dates are advised to wait for further communication. Contact information for the Call Center Pluna is provided for Uruguay, Argentina, Brazil, Chile, and Paraguay. The Pluna logo is visible in the bottom right corner of the screenshot.

Comunicado da Diretoria da Pluna Linhas Aéreas Uruguaias S.A

Montevideu, 06 de julho de 2012 - A Pluna Linhas Aéreas Uruguaias S.A. anuncia que após a suspensão de todos os voos por tempo indeterminado por decisão do Governo do Uruguai, a empresa trabalha para oferecer alternativas aos seus passageiros.

A companhia dará prioridade aos clientes com viagem de retorno ao país de origem agendada entre hoje (06/07) e segunda-feira (09/07). As dúvidas podem ser esclarecidas pelo call center da Pluna.

Os passageiros que estavam planejando suas viagens em outras datas devem aguardar novos comunicados.

Lamentamos o inconveniente.

Diretoria da Pluna S.A.

Call Center Pluna:
Uruguai: (598) 24015000
Argentina: (5411) 4132 4444
Brasil: (05511) 37119158
Chile: (562) 595 2879
Paraguai: 009 800 11 0001

RECOMENDAÇÕES DA ANAC:

Brasília, 06 de julho de 2012. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) informa que a empresa aérea uruguaia Pluna pode ser multada em até 360 mil reais por voo e ter sua autorização para operar no Brasil cassada caso não preste a assistência devida aos passageiros afetados pela paralisação de suas operações. A companhia, que decretou paralisação das operações por tempo indeterminado, deverá prestar assistência integral aos passageiros prejudicados pelo encerramento dos voos, conforme a Resolução nº 141 da ANAC, que dispõe sobre os direitos e os deveres dos passageiros e incide sobre todas as passagens comercializadas no Brasil, mesmo se o passageiro estiver retornando de outro país. A ANAC calcula as multas de acordo com a quantidade de passageiros não atendidos e o valor por passageiro é de 4 mil reais.

A ANAC continua fiscalizando a prestação de auxílio aos passageiros atendidos pela companhia, em todos os aeroportos em que ela opera. Além do aumento da fiscalização, os Postos de Serviço dos aeroportos de Guarulhos, Galeão e Brasília estão mobilizados para fiscalizar as



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

medidas adotadas pela Pluna. A Agência conta com o auxílio de 220 Inspetores de Aviação Civil (INSPAC) para fiscalizar as empresas aéreas e aeroportos.

A companhia aérea Pluna disponibiliza atendimento aos passageiros nos seguintes canais:

Brasil (11) 37119158

Uruguai (598) 24015000

Argentina (011) 4132 4444

Paraguai 009 800 11 0001

Chile (562) 595 2879

A Agência recomenda aos passageiros que não estão no Brasil que entrem em contato com os Consulados em cada país.

CONSULADO BRASILEIRO NO URUGUAI

Plantão Diplomático: 005989 4482324

CONSULADO BRASILEIRO EM BUENOS AIRES - ARGENTINA

Plantão para emergências

O Consulado mantém regime de plantão para atender a brasileiros em situações de emergência ocorridas fora do horário de atendimento ao público e que requeiram providências que não possam aguardar os horários de expediente consular regular.

Ligue para o número + 15 4199 9668 e será atendido, em português, pelo funcionário de plantão.

Caso esteja telefonando do Brasil, disque (00 xx) (54 9 11) 4199 9668

Endereço: Av. Carlos Pellegrini 1363, 5º piso C1011AAA, Buenos Aires, Argentina

CONSULADO BRASILEIRO EM SANTIAGO - CHILE

Plantão para emergências

Mantém-se, fora do expediente regular, um serviço de plantão telefônico celular para situações de emergência destinado aos nacionais brasileiros que podem ter acesso ao Consulado por meio do



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

seguinte número:

Chamadas Internacionais: (56-9) 9334 - 5103

Camadas locais: (09) 9334 - 5103

Endereço: Calle Enrique Mac-Iver, 225 - 15º piso. Edificio Banco Exterior.
Santiago, Chile.

CONSULADO BRASILEIRO EM ASSUNÇÃO – PARAGUAI

Plantão Consular: 0972 198100

Endereço: MariscalEstigarribia - casi General Aquino - Bairro Ciudad Nueva.

Os passageiros que não se sentirem contemplados em seus direitos, devem recorrer à ANAC por meio da central de atendimento telefônico gratuito que funciona 24h, com atendimento em português, inglês e espanhol (0800 725 4445). A abertura de procedimento administrativo junto à ANAC não prejudica nem impede o passageiro de buscar eventuais indenizações por danos morais e/ou materiais decorrentes do descumprimento do contrato de transporte aéreo perante os órgãos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário.

Oficiada hoje pela ANAC, a Pluna deverá seguir todas as determinações estipuladas pela Agência não só em relação à assistência aos passageiros. Entre as deliberações do ofício estão a suspensão da venda de bilhetes aéreos, a prestação de informações à ANAC sobre os bilhetes comercializados, relatórios informando todos os atendimentos realizados pela empresa aos passageiros prejudicados, entre outras medidas.

Histórico

Segundo comunicado divulgado pela empresa, a interrupção dos serviços teve início no último dia 03/07 e deveria se encerrar hoje às 12h.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

Entretanto, o governo uruguaio, dono da empresa, decidiu paralisar a companhia aérea Pluna, que anunciou a suspensão de todos os voos diante dos problemas financeiros que enfrenta. A Pluna operava voos no Brasil desde 1949 e atendia sete cidades brasileiras, conforme quadro abaixo. Os voos da companhia tinham como destino Montevideu e Punta Del Este, no Uruguai, e Santiago do Chile. Todas as operações da companhia eram realizadas com a aeronave Bombardier CRJ-900, com capacidade para 90 passageiros.

Rota operada	Nº do vôos	Dias operados
Montevideu / Belo Horizonte / Montevideu	614/615	SEG a DOM
Montevideu / Rio de Janeiro / Montevideu	616/617	SEG a DOM
Montevideu / São Paulo / Montevideu	618/619	SEG a DOM
Montevideu / Curitiba / Montevideu	620/621	SEG a DOM
Montevideu / Brasília / Montevideu	622/623	SEG a SÁB
Montevideu / São Paulo / Montevideu	624/625	SEG a DOM
Montevideu / Porto Alegre / Montevideu	626/627	SEG a DOM
Santiago do Chile / Montevideu / Foz do Iguaçu / Montevideu / Santiago do Chile	628/629	TER, QUI, DOM
Montevideu / São Paulo / Montevideu	630/631	SEG a DOM
Montevideu / Rio de Janeiro / Montevideu	632/633	SEG a DOM
Montevideu / São Paulo / Montevideu	636/637	SEG a DOM
Montevideu / Curitiba / Montevideu	640/641	SEG, TER, SEX, SÁB
Montevideu / Porto Alegre / Montevideu	646/647	SEG a DOM
Punta Del Este / São Paulo / Punta Del Este	648/649	QUI, DOM
Montevideu / Rio de Janeiro / Montevideu	650/651	SEX



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

PROCON
Campinas

FONTE: www.anac.gov.br - Assessoria de Imprensa da ANAC

Telefones: (61) 3314-4491 / 4493 / 4494 / 4496 / 4497 / 4498

Plantão de Imprensa: (61) 9112-8099

E-mail: jornalismo@anac.gov.br

RECLAMAÇÕES, DÚVIDAS E DENÚNCIAS

Contate o PROCON-Campinas por meio de um dos nossos canais de atendimento:

***Disque 151:** de segunda à sexta-feira das 8hs às 20hs; aos sábados das 8hs às 14hs);

***Atendimento presencial:** Avenida Francisco Glicério, 1307 (de segunda a sexta-feira das 9hs às 16hs)

***E-mail** procon@campinas.sp.gov.br .

***Chat:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h no site www.campinas.sp.gov.br

***Site:** www.procon.campinas.sp.gov.br;

***facebook:** <http://www.facebook.com/pages/Procon-Campinas>;

***twitter:** @proconcampinas

Os consumidores que se sentirem lesados, além de formalizar reclamação administrativa no PROCON, também poderão buscar o Poder Judiciário para requerer as indenizações que julgarem ter direito.