

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

Atividade Extensionista

RELATÓRIO FINAL (2023.2)

CURSO: ATIVIDADE EXTENSIONISTA- TEORIA GERAL DO DIREITO
TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO: Direitos dos consumidores em casos de cancelamentos de pacotes pelas agências de viagens
PERÍODO DE EXECUÇÃO:
Data Início: 08 de agosto de 2023 Data Término: 08 de dezembro de 2023
EQUIPE:
Nome completo/ Curso/matricula
Gabriel de Souza Fernandes - Direito - 2010010000116
Jan Nascimento - Direito - 2310010000129
Jose Luiz de Santana Matos - Direito - 221000000114
Luana Silva Xavier - Direito - 2320010000206
Pedro Augusto Neves da Silva - Direito - 2320010000055
PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a):
Prof. ^a Lourivânia de Lacerda Castro
PÚBLICO-ALVO:
Pessoas que tiveram problemas com o voo e aquelas que pretendem viajar de avião
RESUMO

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Inicialmente o grupo se reuniu e elaborou o projeto de pesquisa, intitulado “Direitos dos consumidores em casos de cancelamentos de pacotes pelas agências de viagens”. O Projeto foi elaborado de forma bem detalhada, com o objetivo de apresentar aos usuários de pacotes de viagens as legislações relacionadas aos contratos de compra e venda de pacotes de viagens, apresentar casos concretos, alternativas legais frente as alternativas apresentadas pelas empresas e por fim, apresentar o trabalho de forma mais acessível para que os usuários dos serviços de viagens possam ter conhecimento sobre os seus direitos. Para isso, em 16 de novembro de 2023 o grupo criou um perfil no Instagram: @cdc_extensionista. No mês seguinte, foram feitas três postagens informativas, intituladas: “O que fazer em caso de voo cancelado??”, “Voo cancelado pode gerar indenização” e “Você sabia?”. Após isso, conseguimos alguns seguidores e algumas interações nas publicações. O objetivo foi atingido uma vez que alcançamos pessoas que muito provavelmente são usuárias desse tipo de serviço e que agora já possuem informações sobre como proceder em caso de cancelamento, podendo assim, resguardar os seus direitos com o mínimo de estresse possível.

RESULTADOS ESPERADOS:

Visibilidade dos posts;

Orientações para o público em geral;

Seguidores para o perfil do instagram @cdc_extensionista;

Em 8 de dezembro de 2023 o perfil já contava com 49 seguidores.

Observações:

O perfil continuará ativo recebendo visualizações e seguidores.

ANEXOS AO RELATÓRIO:

1º Post “O que fazer em caso de voo cancelado??”

2º Post “Voo cancelado pode gerar indenização”

3º post “Você sabia?”

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

1º Post “O que fazer em caso de voo cancelado??”



cdc_extensionista Em casos de cancelamento de voo, o primeiro passo do passageiro afetado deve ser entrar em contato com a companhia aérea responsável pelo seu voo e escolher a opção que melhor te atende. Você pode escolher entre:

- ter o reembolso integral da passagem, inclusive com a taxa de embarque;
- ser reacomodado em outro voo da mesma companhia aérea para o mesmo destino ou, se for preciso, voar com outra companhia;
- remarcar o voo para uma nova data e horário sem nenhum custo.

1 sem Ver tradução

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

2º Post “Voo cancelado pode gerar indenização”



cdc_extensionista Quando a companhia aérea cancela um voo, ela tem alguns deveres para com os seus clientes que foram afetados. Esses deveres variam de acordo com a situação do passageiro.

Em alguns casos, o cancelamento do voo acontece apenas depois de algumas horas de atraso. Assim, o passageiro deverá receber a assistência material de acordo com o tempo de espera.

A assistência material funciona da seguinte forma:

A partir de 1 hora: a companhia aérea deve oferecer ao cliente meios gratuitos de comunicação, como ligações e acesso à internet;

A partir de 2 horas: o passageiro deve receber alimentação da empresa. Sendo assim, a companhia pode fornecer kits com lanches e bebidas, ou vouchers para consumo no aeroporto;

A partir de 4 horas: para atrasos maiores, o cliente afetado deve ter opções de hospedagem e transporte de ida e volta. A exceção é se o passageiro estiver em seu local de residência. Neste caso, ele não terá a hospedagem, mas apenas o transporte para casa e, depois, de volta para o aeroporto.

Quando o atraso supera as 4 horas, quando a companhia já tem a estimativa de que o atraso será grande ou quando há o cancelamento do voo, além de receber a assistência material, o cliente ainda tem outros direitos

1 sem Ver tradução

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

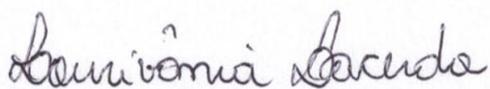
3º post “Você sabia?”



Você sabia?

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.
- III - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;



Professora Articuladora