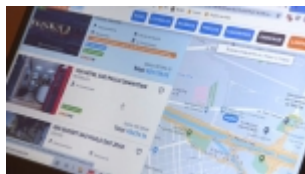


CONSUMIDOR: PROCON EXIGE CUMPRIMENTO DA OFERTA POR PLATAFORMAS VIRTUAIS DE VIAGEM



O cumprimento da oferta é uma obrigação dos fornecedores prevista pelos artigos 30 e 35 inciso I do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No segmento de turismo, porém, esse direito dos viajantes vem sendo sistematicamente desrespeitado por empresas que, por meio de seus sites ou aplicativos, vendem pacotes promocionais com datas em aberto. O Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG) alerta os consumidores que adquirem esse tipo de serviço para que fiquem atentos aos termos do contrato e exijam que as ofertas apresentadas na publicidade sejam cumpridas.

Como funciona esse serviço:

- Em seu site ou aplicativo, a empresa faz a oferta “tentadora” do pacote, indicando o período no qual o cliente poderá viajar, que pode ser dali a dois anos.

- O consumidor indica três datas dentro desse período para a realização da viagem. Antes disso, porém, é preciso que o pagamento tenha sido feito. Só então é que o cliente tem acesso ao formulário para indicar as datas de sua preferência.

- A empresa verifica a disponibilidade das datas sugeridas e faz o agendamento com pelo menos 45 dias de antecedência, podendo a viagem ser marcada para uma data próxima de uma daquelas sugeridas no formulário.

É aí que o problema acontece: em vez de enviarem um e-mail com a confirmação da viagem, as empresas frequentemente informam sobre a indisponibilidade das datas escolhidas pelo cliente e o orientam a entrar em contato para indicar outras datas. Mas o consumidor nem sempre tem disponibilidade para viajar em datas diferentes e, se decide cancelar o contrato, é avisado de que terá que arcar com uma multa.

O coordenador do Procon, Marcelo Barbosa, é categórico ao afirmar que, nesse caso, não cabe ao cliente encontrar a alternativa. *“O consumidor atendeu às normas estabelecidas, fez o pagamento e se programou para aquelas datas indicadas no formulário. A empresa é obrigada a fornecer o serviço conforme a oferta apresentada”,* esclarece. *“Se o consumidor paga um preço promocional, é porque esse preço está sendo ofertado, e se está sendo ofertado, tem que ser cumprido, conforme*

dispõe o artigo 30 do CDC. Algumas empresas alegam que sem a disponibilização de promoções, não conseguem cumprir a oferta, ou seja, estamos diante de um típico caso de publicidade enganosa”, conclui Marcelo Barbosa.

O Procon Assembleia, assim como plataformas virtuais de proteção do consumidor, tem recebido um grande número de reclamações, que vão desde a dificuldade de contato com as empresas para resolver o problema até a cobrança indevida de multas para cancelamento. Marcelo Barbosa orienta que o consumidor pode, à sua escolha, exigir o efetivo cumprimento da oferta, aceitar um serviço equivalente ou rescindir o contrato, com direito à devolução da quantia paga corrigida monetariamente, além de perdas e danos. Por isso, vale a pena imprimir a oferta publicada e registrar uma reclamação em um órgão de defesa do consumidor, a fim de resguardar seus direitos.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/4211/consumidor-procon-exige-cumprimento-da-oferta-por-plataformas-virtuais-de-viagem> em 25/09/2026 18:02