

Buser cancela volta de turistas do RJ para MG às vésperas de viagem

NOTÍCIAS

Empresa alegou falta de ônibus parceiro disponível
Reprodução/**Buser**

Um grupo de turistas mineiros que passava o fim de semana prolongado em Cabo Frio, no litoral do Rio de Janeiro, foi surpreendido no meio do passeio com o cancelamento da viagem que o traria de volta a Minas Gerais, nesta segunda-feira (15), feriado de Proclamação da República.

A contadora Nayara Pires relata que ela e os amigos receberam um comunicado da **Buser**, plataforma de transporte fretado conhecida como a Uber dos ônibus, na noite do sábado (13), enquanto já estavam curtindo o descanso na praia fluminense. A empresa, que trabalha com companhias parceiras, alegou que não encontrou ônibus disponível para realizar a viagem.

"Recebemos uma mensagem sem demais explicações, só avisando que a nossa volta estava cancelada, sem garantir como faríamos para voltar. Apenas disseram que poderíamos solicitar o reembolso, o que nosso caso não resolve muita coisa, já que não tínhamos outro meio de voltar para casa", detalhou a contadora.

Grupo comprou novas passagens 3 vezes mais caras
Reprodução / Record TV Minas

Com a suspensão da viagem, o grupo perdeu parte da programação tentando encontrar uma nova forma de retornar a Belo Horizonte, de onde seguirão até Sete Lagoas, a 70 km da capital mineira.

A corretora Rafaela Lima seria pedida em noivado, de surpresa, durante o encontro dos amigos, mas os planos foram frustrados.

"Acabamos tendo que cancelar a reserva no restaurante para podermos resolver a questão da via-

gem, já que não tínhamos como voltar", lembra Rafaela. Fora do local planejado, restou ao noivo fazer o pedido oficial na praia, após conseguirem garantir um transporte de volta.

"A forma que encontramos foi comprar uma passagem de linha rodoviária regular com o valor três vezes maior do que tínhamos pago na **Buser**. Demos sorte de encontrar esta opção, apesar do prejuízo", explicou Nayara Pires, amiga do casal.

Resposta

Em nota, a **Buser** lamentou o ocorrido e detalhou que o modelo de fretamento oferecido pela empresa permite o cancelamento das viagens com no mínimo de 48 horas de antecedência, a depender da demanda.

A empresa também se comprometeu a reembolsar os passageiros pelas despesas extras e oferecer um cupom de desconto, além de restituir o valor já pago pela viagem cancelada.

"A plataforma lembra que a confirmação de uma viagem no modelo de fretamento colaborativo depende de vários fatores, como o número de pessoas interessadas na rota, mas o sistema da **Buser** sempre avalia e calcula o quanto esses fatores podem mudar com base no tempo que falta para o deslocamento ocorrer. Caso a viagem não seja confirmada, a plataforma se compromete a avisar com no mínimo 48 horas de antecedência sobre a impossibilidade do trajeto, que foi o que aconteceu nesse caso", explicou a **Buser**.

Nayara, no entanto, lembra que já havia recebido a confirmação dos trechos: "Tivemos as confirmações, tanto da ida quanto da volta, antes de sair de Minas Gerais".

Continuação: Buser cancela volta de turistas do RJ para MG às vésperas de viagem

A servidora pública Tatiane Souza confirma que foi procurada pela equipe da **Buser** após a reportagem acionar a companhia. "A atendente me ligou, disse que eles iriam cobrir os gastos que tivermos para voltar e me deixou um número de telefone para eu enviar as notas fiscais", detalhou.

Regras mais duras

O modo de operação de empresas de fretamento como a **Buser** esteve em pauta nas últimas semanas na ALMG (Assembleia Legislativa de Minas Gerais). Os deputados aprovaram um projeto que endurece as regras para o setor no Estado.

Entre as normas aprovadas, fica mantida a autorização para realização de viagens apenas com o "circuito fechado". Assim, os trechos de ida e volta devem ser feitos pelos mesmos passageiros, com a mesma motivação e com os mesmos pontos de origem e destino na ida e na volta. Também não pode haver emissão de passagem individual.

Outra regra se refere à lista de passageiros, que precisará ser encaminhada ao DER/MG (Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem de Minas Gerais), com antecedência mínima de seis horas. A lista tem possibilidade da alteração de dois passageiros (ou 20% da capacidade do veículo) até o momento do início da viagem.

O governador Romeu Zema (Novo) tentou retirar al-

gumas restrições impostas pelos parlamentares, mas os vetos do político **foram** derrubados na última quarta-feira (10). A **Buser** informou que vai recorrer à Justiça contra a decisão dos legisladores.

Veja a íntegra da nota da **Buser**:

"A **Buser** lamenta profundamente o cancelamento da viagem que sairia de Cabo Frio com destino a Belo Horizonte nesta segunda, 15/11, e esclarece que o caso se deu devido à indisponibilidade de empresas de fretamento para fazer o trajeto, por conta da alta demanda no feriado.

A plataforma lembra que a confirmação de uma viagem no modelo de fretamento colaborativo depende de vários fatores, como o número de pessoas interessadas na rota, mas o sistema da **Buser** sempre avalia e calcula o quanto esses fatores podem mudar com base no tempo que falta para o deslocamento ocorrer. Caso a viagem não seja confirmada, a plataforma se compromete a avisar com no mínimo 48 horas de antecedência sobre a impossibilidade do trajeto, que foi o que aconteceu nesse caso.

Além de garantir a restituição do valor da viagem, bem como o reembolso das despesas feitas por cada um dos passageiros, a empresa está oferecendo cortesia e cupons de desconto aos passageiros que foram prejudicados, para que possam voltar a viajar com a **Buser** e ter uma nova experiência."