

PEQUENA RESENHA SOBRE FRAUDES COM PASSAGENS AÉREAS

Carlos Paiva*

Introdução

Diversas empresas aéreas têm sido alvo de fraudes com passagens aéreas, e que aumentaram de forma significativa desde o ano 2000.

Algumas delas têm evitado tomar providências legais além de seus departamentos internos de segurança (ou de prevenção contra fraudes). O principal argumento para esta política é que, em termos relativos, tais fraudes alcançam percentuais baixos em função das vendas.

Mas ao se considerar que alguns casos individuais atingem mais de um milhão de Euros, e que políticas simples de prevenção, virtualmente sem custo, podem ser implementadas, talvez outras empresas aéreas adotem medidas mais severas contra as fraudes.

Resumo do sistema de reservas, vendas e emissão de passagens

No caso de bilhetes físicos, os passageiros podem adquirir os respectivos bilhetes de passagem na própria empresa aérea ou em agências de viagens espalhadas por todo o Brasil. As agências, por sua vez, podem retirar os bilhetes de passagem:

a) na própria empresa aérea; b) em GSAs (General Sales Agents); c) ou emitir em outras agências de viagens (denominadas Consolidadores ou Repassadores) os assim chamados bilhetes IATA-BSP, sendo que mais de 2.000 agências no Brasil podem emitir os bilhetes, por possuírem filiação à IATA, que para isso impõe uma série de requisitos técnicos e comerciais. Os bilhetes IATA (International Air Transport Association) podem ser utilizados para vôos de quase todas as empresas aéreas do mundo, pois não contêm em sua impressão original o nome de uma empresa aérea específica.

Nesta última hipótese, os bilhetes IATA-BSP necessitam ser reportados, isto é, relacionados e pagos através do banco conveniado, a cada sete ou dez dias à IATA.

Mas na maioria das fraudes aqui tratadas, em que todo o problema começa na RESERVA, tais bilhetes naturalmente não são relacionados nem pagos, pois algumas

agências de viagens não-IATA (ainda em funcionamento ou atualmente fechadas) fraudulentamente efetuaram as reservas e se utilizaram de bilhetes FALSOS, usando na emissão nomes e números de registro IATA, de forma fraudulenta, de algumas conhecidas e renomadas agências de viagens.

Estes bilhetes, objeto das fraudes, em geral são detectados DEPOIS de voo(s) o(s) primeiro(s) cupom(ns), ou na melhor das hipóteses, quando a empresa aérea detecta poucas horas antes do vôo que, vinculado a uma reserva, se encontra um bilhete cujo número é inconsistente.

Nos casos acima mencionados, parte do prejuízo - ou até todo o prejuízo - pode e deve ser evitado. Lamentavelmente isso não ocorre na maioria dos casos de fraudes !!

Verificou-se em Julho de 2007 que tais agências AINDA estão operando, e até com o mesmo nome, que foi usado nas fraudes, ora sob investigação das Autoridades.

Tipos mais Comuns de Fraudes

- A) Passagens Roubadas / Furtadas / Extraviadas
- B) Passagens Clonadas (numeração alterada)
 - B.1) numeração verdadeira, mas já utilizada
 - B.2) numeração verdadeira, ainda a ser utilizada pelo BSP de outro país
- C) Passagens emitidas com Milhagem Falsa

Modus Operandi

- A) Passagens Roubadas / Furtadas / Extraviadas

Ainda bastante comuns, apesar de que os bilhetes nesta hipótese deverão ter sido colocados em black-list, principalmente em vôos de grande densidade, nos quais o check-in não efetua a verificação por falta de tempo.

Outro aspecto importante é que bilhetes de uma determinada empresa aérea podem afetar diversas outras, principalmente parceiras em acordos de code-share ou da mesma aliança.

Em resumo, caixas de 100 bilhetes são entregues aos Agentes de Viagens. Quando ocorre uma destas hipóteses (roubo / furto / extravio), a agência de viagens deve registrar tal fato junto às Autoridades Policiais. Ainda que de posse deste registro, a IATA deveria implementar medi-

* Advogado, professor e mestrando em Direito Internacional pela UNISANTOS - Universidade Católica de Santos.

das mais severas pois a agência de viagens é considerada legalmente o depositário dos bilhetes.

B) Passagens Clonadas (numeração alterada)

B.1) numeração verdadeira, mas já utilizada

Situação bastante complexa, pois com o uso de alvejantes (bleach), o número de três algarismos do designator da empresa aérea é apagado e trocado no bilhete e como ele não está (nem pode ser) black-listado, não há meios usuais para detectar-se o uso fraudulento. Existem casos conhecidos de um mesmo bilhete ser voado em TRÊS empresas aéreas.

B.2) numeração não verdadeira, ainda a ser utilizada pelo BSP de outro país

Fraude ainda mais complexa, pois as pessoas envolvidas nas fraudes conhecem a numeração atribuída a um determinado BSP, portanto aquela série é (ou será) verdadeira, mas neste tópico reside uma falha de segurança nos bilhetes IATA, que poderia criar um mecanismo de conferência entre os números do bilhete e da agência emissora. Isto quer dizer que um bilhete não atribuído ao estoque do Brasil não pode ser emitido por agência cujo número IATA inicie por “57”, que é a numeração das agências IATA no Brasil.

C) Passagens emitidas com Milhagem Falsa

Modelo de fraude extremamente criativa, que descobriu a fragilidade dos controles dos Programas de Milhagem das empresas aéreas, especificamente entre as parceiras de uma mesma aliança.

Primeiramente, uma conta é criada num determinado Programa de Milhagem. Falha inicial é a liberalidade de inexistir conferência de dados cadastrais, tais como endereço (caixa postal ainda aceita).

Com a simples fotocópia de cartões de embarque, de vôos de parceiras (code-share), ainda que as fotocópias sejam adulteradas, foram geradas milhas em DIFERENTES Programas de Milhagens, mas com a mesma fotocópia de um mesmo cartão de embarque que às vezes sequer foi voado.

Finalmente, aqui deixamos de considerar as fraudes no caso de não pagamento da fatura ao BSP-IATA, ou mesmo outro tipo similar, que é o de bilhetes não relacionados.

Para todos os casos, as medidas jurídicas adotadas não devem obviamente ser aqui divulgadas de forma aberta, para não prejudicar sua eficácia.

Conclusões

Qualquer problema que afete uma empresa aérea em centenas de milhares, ou até milhões de dólares, deve ser pesquisado e mitigado, se for de todo impossível acabar com tais práticas criminosas.

A força coletiva da ALTA pode fazer (junto aos GDS e IATA) com que novos mecanismos de segurança sejam implementados na reserva, emissão e no check-in.

Os sistemas de reserva têm grande responsabilidade pelos problemas aqui relatados e realmente não têm agido de forma a minimizar as fraudes com agências não-IATA. Os GDS devem, sob pena de sua responsabilidade legal, criar e conferir o cadastro de agências não-IATA às quais são outorgadas autorizações para reserva de trechos.

A IATA por sua vez deveria, por exemplo, criar mecanismo que impedisse a emissão de bilhete cuja numeração (e stock control) não confirmam com o número IATA da agência emissora.

E as empresas aérea devem estimular grupos anti-fraude, pois algumas circunstâncias são estranhamente repetitivas, e.g., passageiros residentes em São Paulo, que embarcam no Rio de Janeiro, para posterior retorno a São Paulo.

E a principal recomendação é que, no momento do check-in, ao se constatar uma possibilidade de fraude, deve ser feita uma cópia do passaporte do passageiro.

Na maioria das fraudes, o passageiro pode ser apenas um terceiro de boa fé, mas pode também ser conivente com a fraude. E somente os dados do passaporte serão suficientes para apuração posterior, pelos caminhos legais, se se tratava de um caso ou de outro. E, de preferência, evitando-se que um passageiro portando bilhete suspeito seja autorizado a voar. A cautela deve ser máxima, pois o erro no sentido inverso poderá custar ainda mais à empresa aérea.

Enfim, tratamos aqui apenas das fraudes mais usuais com bilhetes físicos, mas o número conhecido com fraudes em bilhetes eletrônicos tem aumentado a cada dia.