

SAS-081 - Enchentes Rio Grande do Sul: operação de voo comercial

Informação a ser transmitida ao usuário:

A ANAC monitora de perto os impactos nos serviços aéreos causados pelas enchentes no Rio Grande do Sul (RS). Em colaboração com o Ministério de Portos e Aeroportos e o Comando da Aeronáutica, a Agência trabalha em conjunto com as empresas aéreas e os operadores aeroportuários para identificar quais alternativas podem ser oferecidas aos passageiros afetados pelos voos com destino ou origem no estado e para garantir o cumprimento dos direitos dos passageiros e a segurança das operações da aviação civil.

Em virtude da situação de calamidade pública, opções específicas têm sido oferecidas pelas empresas aéreas aos passageiros, considerando a malha aérea emergencial para atender a população do Rio Grande do Sul nos aeroportos de Caxias do Sul, Santo Ângelo, Passo Fundo, Pelotas, Santa Maria e Uruguaiana, Florianópolis, Chapecó, Jaguaruna, além da Base Aérea de Canoas.

Orientamos, em um primeiro momento, que os passageiros procurem os canais de atendimento das empresas aéreas para informações e resolução de casos individuais.

Atenção Atendente: Repassar as informações abaixo de acordo com o relato do usuário, NÃO há necessidade de realizar a leitura de todas as informações.

Alternativamente, podem ser lidas as orientações constantes da página <http://Gov.br/anac/sosrs> sempre de acordo com cada situação específica relatada pelo usuário.

- Prioridade no atendimento aos passageiros com bilhetes já emitidos

A ANAC determinou que as empresas aéreas devem identificar e priorizar o contato com passageiros que estejam com retorno pendente, seja para o Rio Grande do Sul, seja de lá para outros estados, a fim de que definam preferencialmente suas reacomodações. Devem ainda buscar identificar casos urgentes e relevantes para fins de priorização do transporte e priorizar o transporte de passageiros com bilhetes já emitidos, em detrimento de possíveis bilhetes que venham a ser comercializados.

- Obrigação das empresas aéreas de informar alterações no voo e alternativas

As empresas têm o dever de informar os passageiros sobre alterações e cancelamentos de voo com pelo menos 72 horas de antecedência do horário previsto para a partida.

Em caso de alteração ou cancelamento de voo, os passageiros têm direito às seguintes alternativas: reembolso integral do valor pago pela passagem aérea ou reacomodação em outro voo disponível da mesma empresa aérea.

Atenção! O reembolso integral é devido nos casos em que o cancelamento do voo foi feito pela empresa aérea. Caso o passageiro solicite cancelamento ou alteração de passagem, valem as regras de reembolso previstas no contrato – inclusive multas e taxas de remarcação.

A acomodação em outro voo disponível é gratuita e deve ocorrer na primeira oportunidade. Se a alternativa oferecida não for conveniente para o passageiro, ele pode optar por outro voo, em data e horário de sua conveniência, porém somente da própria empresa aérea e dentro do prazo de validade restante da passagem.

- Possibilidade de remarcação no prazo de 1 ano sem custo adicional

Diante da situação excepcional de calamidade no RS, as empresas aéreas poderão ofertar a remarcação, sem custo adicional (taxa de remarcação ou diferencial de tarifa), em até um ano a partir do prazo do voo original, com o mesmo local de origem e destino. Procure a empresa aérea para se informar sobre a oferta dessas opções.

- Possibilidade de alteração de origem/destino sem custo adicional

A ANAC recomenda que as empresas façam o possível para transportar os passageiros para o aeroporto mais próximo do local de seu interesse.

Assim, as empresas aéreas poderão ofertar aos passageiros opções de acomodação em voos com outros pontos de origem ou de destino, desde que dentro dos estados do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina, sem custo adicional, como forma de atender os passageiros da maneira mais rápida possível. Caso o passageiro aceite a acomodação nesses termos, ele será o responsável por eventuais custos adicionais de transporte e hospedagem. Procure a empresa aérea para se informar sobre a oferta dessas opções.

- Venda de novas passagens

Em 13 de maio de 2024, a ANAC determinou a suspensão da comercialização das passagens aéreas para voos com origem e destino no Aeroporto Salgado Filho. A suspensão abrange todos os canais de comercialização, inclusive sistemas que disponibilizem vendas por terceiros, como agências de viagem e outros intermediários que possam comercializar os bilhetes.

- Como resolver problemas de atendimento

A ANAC determinou que as empresas aéreas priorizem o atendimento telefônico aos passageiros afetados pela situação no Rio Grande do Sul, seja mediante a criação de canal específico, seja mediante o atendimento prioritário nos canais já existentes.

Caso o passageiro não consiga contato por meio desses canais, a ANAC solicita registrar uma reclamação na plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br). A Agência está monitorando diariamente as reclamações relacionadas à calamidade pública na Região Sul e atuando junto às empresas aéreas para que todas as situações sejam resolvidas o mais rápido possível.

Informação complementar:

1. Informar o link <http://Gov.br/anac/sosrs> para que os usuários possam acompanhar as ações da ANAC.
2. Importante ressaltar que os direitos previstos na Resolução ANAC nº 400/2016 continuam válidos. Nos casos de cancelamento programado ou alteração no contrato realizados pela empresa aérea, o passageiro tem direito a remarcação ou reembolso total, ou pode aceitar a alteração proposta pela empresa.
3. Caso o usuário informe que não concorda com a ação apresentada pela cia aérea informar o roteiro SAS-062 - Consumidor.gov - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos
4. Avaliar se o caso informado pelo usuário se enquadra nos roteiros disponíveis sobre o tema, alteração/cancelamento de voo;
5. Caso o usuário ainda tenha dúvidas sobre seus direitos, seguir a recomendação de oferta de registro de manifestação com a descrição detalhada para que a área técnica possa responder esclarecendo a dúvida;

Resposta Padrão BO:

Encaminhar a manifestação para o SEAM SAS.