

ANAC-014 – Orientações para passageiros que pretendem voltar ao Brasil (Coronavírus)

Informação a ser transmitida ao usuário:

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) informa que, a partir do dia 14/04, o Formulário de Assistência Consular, disponibilizado pelo Ministério de Relações Exteriores, é o único canal para o registro dos brasileiros que estão no exterior e precisam de auxílio para retornar. Além de entrar em contato com o serviço consular local, o passageiro deve acessar a página orientativa do Ministério de Relações Exteriores (MRE) em <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/alertas/covid-19-assistencia-a-brasileiros> e preencher o FORMULÁRIO DE ASSISTÊNCIA CONSULAR.

A rede consular brasileira pode ser consultada no mesmo endereço. A ANAC prossegue nas tratativas com as empresas aéreas que constam dos formulários preenchidos, de forma a acompanhar as medidas adotadas por elas no cumprimento dos contratos de transporte observando as obrigações estabelecidas pela Resolução ANAC nº 400/2016 e levando em consideração o contexto de força maior caracterizado pela pandemia.

A Agência orienta os passageiros com passagens compradas a conhecerem os seus direitos e deveres, disponíveis no portal da ANAC na internet, e, em caso de problema, buscar primeiramente os canais de atendimento da própria companhia aérea.

Se não concordar com a solução oferecida e entender que teve algum direito desrespeitado, o passageiro poderá registrar uma reclamação no Consumidor.gov.br, plataforma em que os serviços prestados pelas empresas aéreas são monitorados pela ANAC em âmbito coletivo, para subsídio da regulação e da fiscalização do setor.

Resposta Padrão BO:

Prezado(a) Senhor(a), A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) informa que, a partir do dia 14/04, o Formulário de Assistência Consular, disponibilizado pelo Ministério de Relações Exteriores, é o único canal para o registro dos brasileiros que estão no exterior e precisam de auxílio para retornar.

Além de entrar em contato com o serviço consular local, o passageiro deve acessar a página orientativa do Ministério de Relações Exteriores (MRE) em <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/alertas/covid-19-assistencia-a-brasileiros> e preencher o FORMULÁRIO DE ASSISTÊNCIA CONSULAR. A rede consular brasileira pode ser consultada no mesmo endereço.

A ANAC prossegue nas tratativas com as empresas aéreas que constam dos formulários preenchidos, de forma a acompanhar as medidas adotadas por elas no cumprimento dos contratos de transporte observando as obrigações estabelecidas pela Resolução ANAC nº 400/2016 e levando em consideração o contexto de força maior caracterizado pela pandemia.

Caso entenda que teve um direito desrespeitado, e mesmo após entrar em contato com a empresa aérea o problema persistir, sua reclamação poderá ser registrada na plataforma Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br).

A partir do registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea terá prazo de até 10 dias para apresentar uma solução ao usuário. A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor.

No caso de não cumprimento do contrato de transporte por parte da empresa aérea, ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de fiscalização da Agência.

Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa na plataforma Consumidor.gov.br, o passageiro poderá ainda recorrer aos meios jurídicos tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Atenciosamente,
Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC

* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o(a) senhor(a) tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163.

Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.