

SAS-007 - Oferta do serviço - Marcação de assentos

Informação a ser transmitida ao usuário:

A marcação de assento antecipada na aeronave de forma gratuita é uma opção da empresa. A escolha antecipada por um assento específico (ex. janela, corredor, com maior espaço) pode ser cobrada pela empresa, independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do check-in.

Cabe salientar que o passageiro, no momento em que adquire sua passagem aérea, possui um assento garantido no voo, o qual poderá ser definido de forma aleatória pela empresa.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que a marcação antecipada de assento na aeronave de forma gratuita é uma faculdade da empresa, podendo fazer parte de sua política de negócios. A escolha antecipada por um assento específico (ex. janela, corredor, com maior espaço) pode ser cobrada pela empresa, independente do momento da marcação, ainda que seja no momento do check-in.

Todavia, cabe salientar que o passageiro, no momento em que adquire sua passagem aérea, possui um assento garantido no voo, e a empresa pode marcar aleatoriamente esse assento ou, por orientação da empresa, pode ocorrer a livre ocupação pelo passageiro após todos os assentos previamente marcados estarem ocupados.

Importante que o passageiro ainda assim terá um assento para viajar no voo selecionado. Por fim, é possível que as empresas cobrem pela marcação prévia de determinados assentos, ou por assentos que possuam maior espaçamento entre as fileiras ou maior grau de reclinção das poltronas, todavia o passageiro não pode ser compelido a adquirir um assento em razão da Passagem Aérea de passagem já lhe garantir um lugar (assento) no voo.

Dessa forma, não optando pelo serviço de marcação antecipada, o passageiro tem a oportunidade de concluir a aquisição do serviço de transporte e em outro momento (no check-in, por exemplo) ter a designação de seu assento pelo transportador aéreo sem a incidência de custos.

Ademais, o transportador aéreo tem a obrigação de disponibilizar informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir ao passageiro imediata e fácil compreensão dos produtos ofertados (inclusive os produtos opcionais). Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 2º e 5º da Resolução ANAC nº 400/2016. 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,
Nacional de Aviação Civil-ANAC

* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor 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.