

**SAS-013 - Passagem Aérea (viagem já realizada) - Segunda via da passagem aérea, do cartão de embarque ou declaração de viagem**

**Informação a ser transmitida ao usuário:**

Não há previsão legal ou obrigação para as empresas aéreas emitirem segunda via da passagem aérea ou do cartão de embarque, bem como acerca de declaração de viagem já realizada. Sugerimos sempre consultar a empresa aérea sobre este tipo de solicitação, pois não é regulamentado pela ANAC.

**Resposta Padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que não há previsão ou obrigação para as empresas aéreas emitirem segunda via da passagem aérea ou do cartão de embarque, bem como acerca de declaração de viagem já realizada. Normalmente, o cartão de embarque pode ser reemitido livremente pelos canais eletrônicos.

Sugerimos sempre consultar a empresa aérea sobre este tipo de solicitação, pois não é regulamentado pela ANAC. 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](http://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 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.