

SAS-017 - Alteração da passagem pelo Passageiro - Remarcação da data do voo (após 24h da compra)

Informação a ser transmitida ao usuário:

Ao realizar a remarcação de uma passagem aérea, é possível que haja custos envolvidos, como multas contratuais e variação tarifária. Esses valores podem variar de acordo com o perfil da tarifa adquirida e as políticas da empresa. A remarcação também dependerá da disponibilidade de voos da empresa aérea.

Para obter informações precisas sobre os valores e condições específicas da sua passagem, recomendamos que você entre em contato diretamente com a empresa aérea ou agente de viagens com o qual realizou a compra. Eles poderão fornecer detalhes sobre os custos envolvidos na remarcação, considerando as políticas comerciais e os termos contratuais aplicáveis.

Informação Complementar:

1. **ATENÇÃO:** Caso o passageiro deseje alterar passagem de voo que teve alteração pela empresa aérea das condições iniciais, deve-se consultar as regras do roteiro SAS-020 - alteração da passagem pela Empresa Aérea - Mudança de Malha Aérea ou Cancelamento Programado.
2. **CRÉDITO PARA UTILIZAÇÃO FUTURA:** Consultar script SAS-042 - Reembolso da passagem aérea – Valor e validade dos Créditos .
3. **REGISTRO DE RECLAMAÇÃO CONTRA A EMPRESA AÉREA:** Consultar roteiro SAS-062 - Consumidor.gov - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos.
4. **Atuação da ANAC:** Caso o usuário solicite ou insista que a ANAC realize a mediação com a empresa para solução de seu problema, informar: esclarecemos que a ANAC não atua em conflitos individuais entre passageiros e empresas aéreas.

A função principal da Agência é regulamentar, fiscalizar e garantir a segurança e a eficiência da aviação civil no Brasil. Para buscar a solução de um conflito individual, você pode se comunicar diretamente com as empresas aéreas por meio do Consumidor.gov.br. As reclamações registradas nessa plataforma são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo, a fim de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e, assim, subsidiar as ações de regulação e fiscalização do setor aéreo.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a),Agradecemos por entrar em contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Nesse caso, é importante ressaltar que cada passagem adquirida em uma companhia aérea ou agência de turismo possui suas próprias regras contratuais. É comum que a alteração de uma passagem aérea esteja sujeita a multas contratuais, além de eventuais diferenças de tarifa entre os voos desejados.

Para obter informações precisas e detalhadas sobre a possibilidade de alteração da passagem, a incidência de multa contratual e demais condições, recomendamos que entre em contato

diretamente com a empresa aérea ou agência de turismo com a qual você adquiriu a passagem. Eles poderão fornecer orientações específicas com base nas políticas e termos do seu contrato de transporte. Se após entrar em contato com a empresa, não houver uma resolução adequada para sua demanda, sugerimos registrar sua reclamação no canal Consumidor.gov.br.

A plataforma Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para a solução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas aéreas. As empresas cadastradas têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma Consumidor.gov.br.

Essa plataforma consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência aos consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de regulação e fiscalização da Agência, que se dão em âmbito coletivo.

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/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>)

Permanecemos à disposição para mais esclarecimentos.

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.