

SAS-018 - Alteração da passagem pelo Passageiro - Direito de Desistência ou Arrependimento (até 24h)

Informação a ser transmitida ao usuário:

Esclarecemos que o direito de arrependimento ou desistência da passagem aérea pode ser exercido pelo passageiro em até 24 horas após a compra, desde que a compra tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo. Essa regra vale para compras realizadas tanto por meios eletrônicos, como em lojas físicas.

Nesses casos, é possível desistir da sua compra sem custos e o prazo para reembolso é de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro. Após o prazo de 24 horas, a empresa aérea pode cobrar multas para remarcação, cancelamento ou reembolso, conforme as regras da passagem adquirida. Os valores e condições da sua passagem devem ser verificados junto à empresa aérea ou agente de viagens.

Informação Complementar:

1. ALTERAÇÃO PELO PASSAGEIRO APÓS 24H E/OU SEM ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE 7 DIAS DO VOO: Consultar script SAS-017 - alteração da passagem pelo Passageiro - Remarcação da data do voo (após 24h da compra)

2. REGISTRO DE RECLAMAÇÃO CONTRA A EMPRESA AÉREA: Consultar roteiro SAS-062 - Consumidor.gov.br - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos.

3. 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 o seu contato, e esclarecemos que a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) possui regulamentação específica sobre esse assunto, conforme estabelecido nos artigos 11 e 29, da Resolução ANAC nº 400/2016.

De acordo com essa regulamentação, o direito de arrependimento na compra da passagem ou desistência do contrato pode ser exercido pelo passageiro em até 24 horas após a compra, desde que a compra tenha sido realizada com antecedência mínima de 7 dias em relação à data do voo.

Nesse caso, o passageiro poderá desistir de sua compra sem custo, e o prazo para reembolso é de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro. Após o prazo de 24 horas, a empresa aérea pode cobrar multas para remarcação, cancelamento ou reembolso, conforme as regras da passagem adquirida.

Os valores e condições da sua passagem devem ser verificados junto à empresa aérea ou agente de viagens. Em qualquer caso de reembolso da passagem, os valores pagos a título de tarifa de embarque devem sempre ser restituídos ao passageiro. Orientamos procurar em princípio a companhia aérea. Se após entrar em contato com a companhia aérea, 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.

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.