

SAS-019 - Alteração da passagem pelo Passageiro - Manutenção do Trecho de Retorno

Informação a ser transmitida ao usuário:

Nas passagens do tipo ida-e-volta, em voos domésticos dentro do Brasil, se o passageiro desistir da ida (ou não conseguir chegar a tempo de embarcar) e quiser manter a volta, deverá avisar a empresa aérea até o horário do voo de ida, por qualquer meio de comunicação. Nessa situação, a empresa aérea deverá manter o trecho de retorno, sem custos adicionais ao passageiro.

Para que não haja custos, a comunicação à empresa tem que ser feita até o horário da partida do voo de ida, seja no aeroporto ou por meio de outros canais de atendimento da empresa. Informação complementar: REGISTRO DE RECLAMAÇÃO CONTRA A EMPRESA AÉREA: Consultar roteiro SAS-062 - Consumidor.gov - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos.

ATUAÇÃO DA ANAC: A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor. Resposta Padrão BO:Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que nas passagens do tipo ida-e-volta, em voos domésticos dentro do Brasil, se o consumidor desistir da ida (ou não conseguir chegar a tempo de embarcar) e quiser manter a volta, deverá avisar a empresa aérea até o horário do voo de ida, por qualquer meio de comunicação. Nessa situação, a empresa aérea deverá manter o trecho de retorno, sem custos adicionais ao passageiro.

Para que não haja custos, a comunicação à empresa tem que ser feita até o horário da partida do voo de ida, seja no aeroporto ou por meio de outros canais de atendimento da empresa. Essa regra pode ser verificada no artigo 19 da Resolução ANAC nº 400/2016 e não vale para voos internacionais.

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.