

SAS-020 - Alteração da passagem pela Empresa Aérea - Mudança de Malha Aérea ou Cancelamento Programado

Informação a ser transmitida ao usuário:

Esclarecemos que as empresas aéreas podem realizar alteração de vôos. Qualquer alteração programada feita pela companhia aérea, em especial quanto ao horário do vôo e o seu itinerário, deve ser informada ao passageiro com, no mínimo, 72 horas de antecedência da data do vôo.

Se essa informação não for repassada dentro desse prazo, ou se a alteração for superior a 30 minutos (no caso de vôos domésticos) e a 1 hora (no caso de vôos internacionais) em relação ao horário de partida ou de chegada do vôo, a empresa aérea deve oferecer alternativas de: reembolso integral da passagem aérea ou acomodação em outro vôo disponível.

Caso você não seja informado e compareça ao aeroporto tomando conhecimento da alteração somente no local, a empresa aérea também deverá oferecer as alternativas de reembolso integral, acomodação ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (como ônibus, por exemplo).

Além disso, a empresa deve prestar assistência material, quando aplicável.

Informação Complementar:

1. RECOMODAÇÃO: A acomodação em outro vôo é gratuita e deve ocorrer na primeira oportunidade disponível, ou seja, em um novo vôo com horários mais próximos do vôo originalmente contratado e alterado. Se essa opção não for conveniente para o passageiro, poderá optar por outro vôo, em data e horário de sua preferência, desde que seja oferecido pela própria companhia aérea e dentro do prazo de validade restante da passagem.

2. REEMBOLSO DA PASSAGEM: Consultar roteiro SAS-041 - Reembolso da passagem aérea - Valor e prazo do reembolso.

3. ASSISTÊNCIA MATERIAL: Consultar roteiro SAS-069 - Assistência Material.

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

5. 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 a oportunidade de esclarecer suas dúvidas a respeito de alteração programada do voo por parte da empresa aérea. É importante destacar que as empresas aéreas têm a obrigação de informar aos passageiros qualquer alteração programada no voo, especialmente em relação aos horários, com antecedência mínima de 72 horas da data do voo.

Caso essa informação não seja fornecida dentro desse prazo, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro as seguintes opções de escolha: Reacomodação em outro voo, ou Reembolso integral.

Mesmo que o passageiro seja informado dentro do prazo estabelecido, essas mesmas opções de reacomodação em outro voo ou reembolso integral também devem ser oferecidas nos seguintes casos:

Nos voos domésticos: quando houver uma alteração superior a 30 minutos em relação ao horário de partida ou chegada originalmente contratado.

Nos voos internacionais: quando houver uma alteração superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou chegada originalmente contratado.Caso haja falha na informação da companhia aérea e o passageiro só descubra a alteração da data ou do horário do voo quando já estiver no aeroporto para embarque, as opções de escolha também incluem o reembolso integral, a reacomodação em outro voo ou a possibilidade de optar pela execução do serviço por outra modalidade de transporte, como ônibus, por exemplo.

Além disso, a empresa aérea também deve fornecer assistência material, quando aplicável. É importante ressaltar que a reacomodação em outro voo é gratuita e deve ocorrer na primeira oportunidade disponível, ou seja, em um novo voo com horários mais próximos do voo originalmente contratado e alterado. Se essa opção não for conveniente para o passageiro, poderá optar por outro voo, em data e horário de sua preferência, desde que seja oferecido pela própria companhia aérea e dentro do prazo de validade restante da passagem.

Orientamos procurar em princípio a companhia aérea. Se após entrar em contato com a empresa aérea, não houver uma resolução adequada para sua demanda, sugerimos registrar sua reclamação no canal [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).A plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.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 têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).Essa plataforma consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no [Consumidor.gov.br](https://www.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.