

SAS-028 - Apresentação de passageiro para embarque em Voos Domésticos e Internacionais

Informação a ser transmitida ao usuário:

O passageiro com passagem aérea comprada deverá comparecer no balcão do check-in presencial no aeroporto e para embarque no horário estabelecido pela empresa aérea, pois a ANAC não regulamenta estes horários, que podem variar por empresa, tipo de voo e por aeroporto.

Caso o passageiro não compareça para embarque no horário estabelecido pelo transportador, a empresa aérea poderá negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas contratuais.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que o passageiro com passagem aérea comprada deverá comparecer no balcão do check-in presencial no aeroporto e para embarque no horário estabelecido pela empresa aérea. Informamos que a ANAC não regula os horários de apresentação no balcão do check-in e para embarque de passageiros, que podem variar por empresa, tipo de voo e por aeroporto, cabendo às empresas aéreas a obrigação de definir tais horários bem como informá-los aos seus passageiros, seja no comprovante da passagem aérea ou no cartão de embarque.

Desta forma, sugerimos consultar a empresa aérea quanto ao horário em que o passageiro deverá se apresentar, tanto para o check-in presencial (despacho de bagagem) como para o seu embarque na aeronave, pois podem variar conforme cada empresa aérea e de acordo com o aeroporto de partida. Caso o passageiro não compareça para embarque no horário estabelecido pelo transportador, a empresa aérea poderá negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas contratuais.

Esta regra pode ser verificada no Art. 18 da Resolução ANAC nº 400/2016. 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 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.