

SAS-037 - Atraso de voo / Cancelamento de voo / Interrupção de voo - Direitos do Passageiro

Informação a ser transmitida ao usuário:

Os casos de atrasos, cancelamentos e interrupção do serviço devem ser comunicados imediatamente pelas empresas, que devem manter o passageiro informado a cada 30 minutos quanto à previsão de partida dos voos atrasados. A empresa aérea deve oferecer assistência material gratuitamente, de acordo com o tempo de espera no aeroporto, contado a partir do momento em que houve o atraso, o cancelamento ou a interrupção, conforme regras a seguir: A partir de 1 hora: direito à comunicação (internet, telefone etc.), A partir de 2 horas: direito à alimentação (voucher, refeição, lanche etc.), A partir de 4 horas: direito a serviço de hospedagem (somente em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta ao local da hospedagem.

Para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos e interrupção do serviço, a empresa deve oferecer ainda, para escolha pelo passageiro, as opções de:

1. Reacomodação em outro voo,
2. Reembolso integral
3. Execução do serviço por outra modalidade de transporte (ônibus, por exemplo).

Informação Complementar:

1. ASSISTÊNCIA MATERIAL: Para mais detalhes, consultar roteiro SAS-069 - Assistência Material.

2. INFORMAÇÃO POR ESCRITO: A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento e da interrupção do serviço deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

3. REACOMODAÇÃO: A reacomodação é gratuita e deve ocorrer, em voo próprio ou de outra empresa aérea, na primeira oportunidade, ou seja, em um novo voo cuja data e horário sejam mais próximos do voo atrasado, cancelado ou interrompido. Se essa alternativa não for conveniente para o passageiro, ele pode optar por outro voo, em data e horário de sua conveniência, porém somente da própria empresa aérea e dentro do prazo de validade restante da passagem.

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

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

6. 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) e entendemos o quanto situações de atraso de voo, cancelamento e interrupção podem ser frustrantes e causar desconforto durante suas viagens.

Queremos reforçar que, nessas circunstâncias, os seus direitos como passageiro são protegidos pela regulamentação da ANAC. É importante saber que a ocorrência desses imprevistos no transporte aéreo pode ser motivada por diversos fatores, como problemas técnicos em aeronaves, condições climáticas adversas e questões relacionadas ao tráfego aéreo. Nesses casos, as empresas aéreas têm o dever de informar imediatamente os passageiros sobre a situação do voo e fornecer atualizações a cada 30 minutos, no caso de atrasos.

No que diz respeito aos seus direitos, a regulamentação da ANAC estabelece que, para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos e interrupções de voos, a empresa deve oferecer aos passageiros opções de reacomodação em outro voo, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, como ônibus, por exemplo. Além disso, a empresa aérea deve prestar assistência material gratuita, levando em consideração o tempo de espera no aeroporto.

A reacomodação em outro voo deve ser realizada sem custo adicional e ocorrer na primeira oportunidade, seja em um voo próprio da empresa ou de outra companhia aérea, o mais próximo possível do horário original do voo afetado. Se preferir, também tem o direito de optar por outro voo em data e horário de sua conveniência, dentro do prazo de validade restante da passagem, porém apenas dentro da mesma empresa aérea.

Caso você sinta que seus direitos foram desrespeitados e não tenha obtido uma solução satisfatória junto à empresa aérea, é possível registrar uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br. Essa ferramenta é um canal oficial de atendimento ao consumidor do governo federal, e a empresa terá um prazo de até 10 dias para responder à sua demanda.

Caso a solução apresentada pela companhia aérea no Consumidor.gov.br não seja satisfatória, orientamos a recorrer aos canais 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.

Caso tenha dúvidas sobre direitos e deveres dos passageiros e empresas aéreas, convidamos a acessar a página <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>. Esperamos que essas informações tenham sido úteis para você. Estamos à disposição para esclarecer qualquer outra dúvida que possa surgir.

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.