

SAS-038 - Preterição de passageiro (Negativa de embarque) - Definição de Overbooking

Informação a ser transmitida ao usuário:

Overbooking é uma prática comercial comum realizada mundialmente pelas empresas aéreas que consiste no ato de reservar ou programar passagem aérea em número superior ao da capacidade da aeronave, visando evitar os prejuízos ocasionados pelo passageiro no-show (aquele que não se apresentou para embarque) e otimizar a ocupação da aeronave, de forma que a aeronave não realize o voo com assentos vazios.

Em alguns casos, essa prática acaba gerando o excesso de passageiros em um mesmo voo e a decorrente preterição de passageiro (negativa de embarque).

Informação complementar:

PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO: Consultar roteiro SAS-039 - Preterição de passageiro (Negativa de embarque) – Direitos do Passageiro.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que overbooking é uma prática comercial comum realizada mundialmente pelas empresas aéreas que consiste no ato de reservar ou programar passagem aérea em número superior ao da capacidade da aeronave, visando evitar os prejuízos ocasionados pelo passageiro no-show (aquele que não se apresentou para embarque) e otimizar a ocupação da aeronave, de forma que a aeronave não realize o voo com assentos vazios.

Em alguns casos, essa prática acaba gerando o excesso de passageiros em um mesmo voo e a decorrente preterição de passageiro (negativa de embarque). 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.