

SAS-039 - Preterição de passageiro (Negativa de embarque) - Direitos do Passageiro

Informação a ser transmitida ao usuário:

A preterição de embarque é configurada quando se deixa de transportar passageiro com passagem aérea comprada e confirmada. A Resolução ANAC nº 400/2016 assegura ao passageiro alguns direitos, como a compensação a ser negociada entre empresa e o passageiro voluntário a ser acomodado em outro voo.

Caso não haja negociação e nem voluntários, a empresa aérea deverá pagar uma compensação financeira a cada passageiro preterido, no valor de 250 DES no caso de voos domésticos e 500 DES no caso de voos internacionais. O DES significa Direito Especial de Saque, cujo preço varia diariamente e pode ser consultado no site do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

Além dessa compensação financeira, a empresa tem que oferecer ao passageiro que foi impedido de embarcar as alternativas de acomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Informação complementar:

INFORMAÇÃO: A informação sobre o motivo da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

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

RECOMODAÇÃO: Ocorrerá no primeiro voo disponível após aquele do qual o passageiro tenha sido preterido, podendo esse novo voo ser da própria empresa aérea ou de congêneres. Alternativamente, o passageiro poderá escolher outro voo, em data e horário de sua conveniência, porém apenas da própria empresa aérea.

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

DEFINIÇÃO DE OVERBOOKING: Consultar roteiro SAS-038 - Preterição de passageiro (Negativa de embarque) - Definição de Overbooking.

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 a Resolução ANAC nº 400/2016 prevê que configura preterição de embarque deixar de transportar passageiro com passagem aérea comprada e confirmada. Nesse sentido, a Resolução assegura ao passageiro alguns direitos, como a compensação a ser negociada entre empresa e o passageiro voluntário a ser acomodado em outro voo.

Caso não haja negociação e nem voluntários, a empresa aérea deverá pagar uma compensação financeira a cada passageiro preterido, no valor de 250 DES no caso de voos domésticos e 500 DES no caso de vôos internacionais. O DES significa Direito Especial de Saque, que é uma cesta de moedas do Fundo Monetário Internacional, cujo preço varia diariamente. O valor relativo à conversão para moeda nacional pode ser consultado no site do Banco Central do Brasil.

Além dessa compensação financeira, a empresa tem que oferecer ao passageiro que foi impedido de embarcar as alternativas de reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte. 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.