

SAS-040 - Perda do voo de Conexão pelo Passageiro - Atraso do voo inicial

Informação a ser transmitida ao usuário:

Caso a perda da conexão seja ocasionada por atraso no voo inicial causado pela empresa aérea, o passageiro tem direito a escolher entre: reacomodação em outro voo, reembolso integral, ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (ônibus, por exemplo). Além disso, a empresa deverá oferecer a assistência material, quando cabível e conforme o tempo de espera. Se a conexão foi montada pelo passageiro e não pela empresa, ou seja, em contratos e localizadores diferentes, a empresa não se responsabiliza pela perda do voo de conexão.

Informação complementar:

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 de conexão perdido. Se essa alternativa não for conveniente para o passageiro, ele pode optar por um outro voo, em data e horário de sua conveniência, porém somente da própria empresa aérea e dentro do prazo de validade restante da passagem.

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

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

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 conexão corresponde à troca de aeronave e número do voo durante o trecho de uma viagem, sempre definida pela empresa aérea e adquirida pelo passageiro no ato da comercialização da passagem aérea.

O passageiro que perder a conexão definida pela empresa aérea em razão de atraso causado pela própria empresa tem direito a escolher entre: reacomodação em outro voo, reembolso integral, ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (ônibus, por exemplo).

Além disso, a empresa deverá oferecer a assistência material, quando cabível e conforme o tempo de espera.

Conexão montada pelo passageiro:

Quando a conexão é montada pelo próprio passageiro (ou seja, em contratos e localizadores diferentes), e não pela empresa, esta não se responsabiliza pelos problemas advindos dessa montagem no voo posterior. Dessa forma, sugerimos que o usuário fique atento ao horário de embarque de cada voo, se nacional ou internacional, no intuito de evitar assim possíveis transtornos. Inclusive quando houver troca de aeroportos, pois o deslocamento também é uma responsabilidade do passageiro. 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.