

SAS-041 - Reembolso da passagem aérea - Valor e prazo do reembolso

Informação a ser transmitida ao usuário: Se a causa do pedido de reembolso for devido a atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou alteração de voo pela empresa aérea (superior a 30 minutos em voos domésticos e superior a 1 hora em voos internacionais), a empresa aérea deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de reacomodação em outro voo disponível.

Por outro lado, quando o passageiro desiste da passagem sem culpa da empresa aérea, é possível que a companhia cobre multas de acordo com as regras estabelecidas no contrato de transporte da passagem adquirida. Essas multas são determinadas pela própria companhia aérea e podem variar de acordo com a tarifa contratada.

O prazo para a empresa efetuar o reembolso é de até 7 dias, contados a partir da solicitação do passageiro. É dever das empresas aéreas prestar informações claras sobre as regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas durante o processo de compra da passagem aérea.

Independentemente do motivo do reembolso, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente, como previsto nas regulamentações vigentes.

Informação Complementar:

1. INTERRUPÇÃO DA VIAGEM PELO PASSAGEIRO: Se a viagem for interrompida no aeroporto de escala ou conexão por iniciativa do passageiro, não será devido nenhum reembolso por parte da companhia aérea.

2. CRÉDITO PARA UTILIZAÇÃO FUTURA: Consultar roteiro SAS-042 - Reembolso da passagem aérea - Valor e validade dos Créditos .

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

4. 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 seu contato e a oportunidade de esclarecer suas dúvidas a respeito de reembolso.

É importante destacar que, de acordo com a regulamentação da ANAC, quando ocorre atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou alteração de voo pela empresa aérea, e o passageiro opta pelo reembolso, o valor a ser pago deve ser integral.

No entanto, é importante saber que, quando o passageiro desiste da passagem sem culpa da empresa aérea e solicita o reembolso, a companhia aérea pode aplicar multas, de acordo com as regras estabelecidas no contrato de transporte da passagem aérea adquirida. Essas multas são determinadas pelas políticas da companhia aérea e podem variar.

O prazo para a empresa aérea efetuar o reembolso é de até 7 dias, contados a partir da solicitação do passageiro. Em todos os casos, a tarifa de embarque deverá ser reembolsada no valor integral. Se a viagem for interrompida no aeroporto de escala ou conexão por iniciativa do passageiro, não será devido nenhum reembolso por parte da companhia aérea. Para obter informações mais precisas sobre os procedimentos de reembolso, recomendamos entrar em contato diretamente com a empresa, que poderá fornecer orientações específicas e detalhadas de acordo com a tarifa adquirida e o contrato firmado.

Orientamos procurar em princípio a companhia aérea. Se após entrar em contato com a empresa, não houver uma resolução adequada para sua demanda, sugerimos registrar sua reclamação no canal Consumidor.gov.br. A plataforma Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para a solução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas aéreas.

As empresas têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma Consumidor.gov.br. Essa plataforma consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência aos consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de regulação e fiscalização da Agência. 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/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>). Permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos.

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.