

SAS-042 - Reembolso da passagem aérea - Valor e validade dos Créditos

Informação a ser transmitida ao usuário: O reembolso de passagens aéreas pode ser feito em créditos, desde que o passageiro aceite. Em qualquer caso, o crédito e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico. Deverá, ainda, ser assegurada sua livre utilização, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros. O valor do crédito, sua validade, bem como se sua aceitação isentará o consumidor de multas dependem de negociação entre o passageiro e a empresa aérea.

Informação complementar:

VOOS ENTRE 19.MAR.2020 E 31.DEZ.2021: Em razão da Covid-19, para voos entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, os passageiros que desistissem da sua viagem ficariam isentos de multas, caso aceitassem crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado em até 18 meses, na mesma empresa aérea. O crédito deveria ser concedido em até 7 dias, contados da data de solicitação pelo passageiro.

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

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. Não existe previsão para correção monetária dos créditos. Ao resgatar os créditos, caso o usuário escolha uma passagem aérea com tarifa maior que os créditos disponíveis, a diferença no valor deve ser paga pelo usuário.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que o reembolso poderá ser feito em créditos, desde que o passageiro aceite. O crédito da passagem aérea corresponde a valor a ser utilizado pelo passageiro para a aquisição futura de produtos ou serviços oferecidos pela empresa aérea. O crédito e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico. Deverá, ainda, ser assegurada sua livre utilização, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

O valor do crédito, sua validade, bem como se sua aceitação isentará o consumidor de multas dependem de negociação entre o passageiro e a empresa aérea. Ressaltamos que não existe previsão para correção monetária dos créditos. Além disso, se, ao resgatar os créditos, o usuário escolher uma passagem aérea com tarifa maior que os créditos disponíveis, a diferença do valor deve ser paga pelo usuário. Lembramos, ainda, que em razão da pandemia de Covid-19, para voos entre 19 de março e 31 de dezembro de 2021, os passageiros que decidissem adiar a sua viagem ficariam isentos da cobrança de multa contratual, caso aceitassem deixar o valor pago na passagem como crédito para utilização futura, na mesma empresa aérea.

O crédito deveria ter valor maior ou igual ao da passagem aérea. Também nesses casos, o crédito deveria ter validade de 18 meses, contados da data de sua concessão (Ele deveria ser concedido em até 7 dias, contados da data de solicitação pelo 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/acesso-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.