

## **SAS-049 - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) - Prazo para Solicitação de acompanhante e outras assistências à Empresa**

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

O passageiro com necessidade de assistência especial deve observar os seguintes prazos para informar a empresa sobre suas necessidades de acompanhante ou outras assistências: I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo, II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, e III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no item anterior.

### **Resposta Padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que o passageiro com necessidade de assistência especial – PNAE deve informar ao operador aéreo o tipo de atendimento e assistência que serão necessários durante a viagem, em especial quando precisar de acompanhante, ajuda técnica (Ex: cadeira de rodas), recurso de comunicação (Ex: intérprete de Libras) ou equipamento médico durante o voo, devendo observar os seguintes prazos:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo

II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no item anterior. Estas regras podem ser verificadas no Art. 9º da Resolução ANAC nº 280/2013. 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](http://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 senhor 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.

O valor da indenização no caso de perda da bagagem despachada não localizada deverá ser definido de forma consensual entre passageiro e empresa aérea. A ANAC não possui competência para intervir no valor pago a título de indenização. Caso o passageiro não concorde com o valor pago ou oferecido pela empresa, deverá reclamar judicialmente em processo próprio. Lembrando que o valor máximo a ser pago está previsto em legislação específica.

**Resposta Padrão BO:**Prezado (a) Senhor (a),Em atenção à sua manifestação, informamos que toda e qualquer irregularidade verificada na bagagem do passageiro, seja ela de mão ou despachada, pode ser reclamada junto à empresa aérea por meio de protesto (reclamação em formulário fornecido pela empresa aérea).O valor da indenização no caso de perda da bagagem despachada não localizada deverá ser definido de forma consensual entre passageiro e empresa aérea. A ANAC não possui competência para intervir no valor pago a título de indenização. Caso o passageiro não concorde com o valor pago ou oferecido pela empresa, deverá reclamar judicialmente em processo próprio. Lembrando que o valor máximo a ser pago está previsto em legislação específica.Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 32 a 34 da Resolução ANAC nº 400/2016.

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](http://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 senhor 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.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor 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.