

SAS-050 - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) - Situações que exigem acompanhante

Informação a ser transmitida ao usuário:

O passageiro com necessidade de assistência especial maior de 16 anos com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora

II - em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência. A empresa aérea poderá fornecer acompanhante ou exigir acompanhante indicado pelo PNAE.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que o passageiro com necessidade de assistência especial – PNAE maior de 16 anos com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora

II - em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência. Vale informar que a empresa aérea pode solicitar documentos médicos para fins de avaliar a situação do passageiro. Importante frisar que a deficiência física por si só não representa requisito que caracterize a necessidade de acompanhante. A empresa aérea poderá fornecer acompanhante ou exigir acompanhante indicado pelo PNAE.

Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 10 e 27 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). 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.