

SAS-057 - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) - Transporte de Cão-Guia

Informação a ser transmitida ao usuário:

O cão-guia, ou o cão-guia de acompanhamento, deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde que equipado com arreio (guia), dispensado o uso de focinheira, ainda, deverá ser acomodado de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave. Para o transporte de cão-guia, ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Importante: O atestado de saúde não é exigido para o usuário de cão-guia.

Resposta Padrão BO: Prezado Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que o cão-guia, ou o cão-guia de acompanhamento, deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde que equipado com arreio (guia), dispensado o uso de focinheira, ainda, deverá ser acomodado de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave. O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia, ou ao cão-guia de acompanhamento, pois é de responsabilidade do passageiro.

Para o transporte de cão-guia, ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Importante: O atestado de saúde não é exigido para o usuário de cão-guia. Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 29 e 30 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.