

SAS-059 - Programas de Milhagem ou de Fidelidade de passageiros

Informação a ser transmitida ao usuário:

Esclarecemos que as vantagens oferecidas por meio dos programas de fidelidade/milhagens não estão sujeitas à regulamentação da ANAC. As informações e detalhes sobre a utilização desses programas estão contidas nos contratos de transporte aéreo e nos termos e condições específicos fornecidos pela própria companhia aérea. Dessa forma, os problemas ou dúvidas relacionadas à utilização dos programas devem ser esclarecidas diretamente com a empresa aérea responsável pela sua oferta, assim como eventuais reparações por danos podem ser reclamadas junto aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário. Embora a ANAC não regule os programas de milhagem, uma vez emitida a passagem aérea, o passageiro deve ser tratado como os demais em relação às obrigações contratuais estabelecidas pela empresa aérea. Informação Complementar:

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

2. 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 Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) não atua em conflitos entre passageiros e empresas aéreas em âmbito individual.

A função principal da Agência é regulamentar, fiscalizar e promover a segurança e a eficiência da aviação civil no Brasil, como um todo. Para buscar a solução do conflito individual, o canal é o Consumidor.gov.br. AANAC monitora, ao analisar de forma coletiva, o atendimento prestado pelas empresas aéreas no Consumidor.gov.br, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor.

Resposta Padrão BO: Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos por entrar em contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Gostaríamos de esclarecer que a ANAC não regula os programas de milhagem ou fidelidade oferecidos pelas empresas aéreas, pois esses programas são amplos e englobam uma variedade de vantagens, que vão além das passagens aéreas, como oferta de outros produtos e serviços. Esses programas são considerados relações comerciais entre a empresa aérea e o consumidor.

Dessa forma, os problemas ou dúvidas relacionadas à utilização devem ser esclarecidas diretamente com a empresa aérea responsável pela sua oferta. Os detalhes sobre as vantagens, aquisição, utilização de pontos e qualquer outra informação pertinente aos programas de fidelidade estarão disponíveis nos contratos de transporte aéreo e nos termos e condições fornecidos pela companhia aérea. É importante verificar cuidadosamente essas informações para entender plenamente como o programa funciona e quais são os benefícios oferecidos.

Lembramos que, apesar de não regulamentar os programas de fidelidade/milhagem, a ANAC garante que uma vez emitida a passagem aérea, você tem direitos assegurados como passageiro e deve ser tratado de acordo com as obrigações contratuais estabelecidas pela empresa aérea. Caso sinta que seus direitos foram desrespeitados e não tenha obtido uma solução satisfatória junto à empresa aérea, é possível registrar uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br.

Essa ferramenta é um canal oficial de atendimento ao consumidor do governo federal, e a empresa terá um prazo de até 10 dias para responder à sua demanda. Caso a solução apresentada pela companhia aérea no Consumidor.gov.br não seja satisfatória, orientamos a recorrer aos canais 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.

Mais informações sobre direitos e deveres dos passageiros e empresas aéreas podem ser obtidas na página <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>. Esperamos que essas informações tenham sido úteis. Estamos à disposição para esclarecer qualquer outra dúvida que possa surgir.

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.