

## SAS-060 - Agência de Turismo: Alteração da Passagem pelo Passageiro

### Informação a ser transmitida ao usuário:

As agências de turismo têm um papel importante na venda de passagens aéreas. Entretanto, a fiscalização dessas empresas está fora das competências da ANAC.

Se comprou sua passagem aérea com uma agência de turismo e precisa remarcar a data do seu voo, alterar o seu destino ou pedir o reembolso, procure primeiramente os canais de atendimento da própria agência.

Para facilitar a resolução de possíveis conflitos, também pode se comunicar diretamente com a agência de turismo pelo [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br), caso ela esteja cadastrada na plataforma. Nesse canal, as empresas se comprometem analisar e responder as reclamações em até 10 dias.

Caso não encontre a agência de turismo nessa plataforma ou se não concordar com a solução oferecida pela agência na plataforma, ainda poderá recorrer diretamente aos órgãos de defesa do consumidor (Procon).

Informação Complementar: Perguntar se o consumidor adquiriu um voo fretado. Caso positivo, informar que: Os voos regulares são aqueles com horário, itinerário e frequência pré-fixados pelas empresas aéreas, que comercializam as passagens para o público em geral. Nesses casos, aplicam-se as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016.

Já os voos fretados são intermediados pela agência de turismo de forma personalizada, mediante condições específicas, e não podem ser comercializados pela empresa aérea diretamente ao público em geral. É uma situação semelhante, por exemplo, ao fretamento de ônibus por agências de turismo para realização de viagens específicas. É importante saber que as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016 não se aplicam aos voos fretados.

Isso significa que, nesses casos, as regras relativas a alterações de passagens, cancelamentos, desistências, reembolsos, entre outras, obedecerão às regras contratuais e não às regras da ANAC. Alteração da passagem pela empresa aérea: utilizar roteiro SAS-061 - Agência de Turismo – Alteração da Passagem pela Empresa Aérea. Caso o usuário informe que já adotou todas as ações acima e não obteve uma solução da agência de turismo: recomenda-se contatar a empresa de transporte aéreo.

A empresa aérea poderá resolver especificamente problemas da passagem aérea, mas não problemas com outros serviços turísticos (hospedagem, locação de veículos, eventos, passeios etc.). Para orientações sobre o registro de reclamações: roteiro SAS-062 - Consumidor.gov.br - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos. Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa ou agência de turismo na plataforma [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br), o passageiro poderá ainda 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. Caso o usuário insista, a manifestação deve ser registrada.

**Resposta Padrão BO:** Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos por entrar em contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e estamos aqui para lhe auxiliar e fornecer informações sobre nossas competências. Gostaríamos de ressaltar que, embora a agência de

turismo tenha um papel importante na intermediação entre passageiros e empresas aéreas, a ANAC não tem competência para fiscalizar ou regulamentar essas empresas.

Essa responsabilidade cabe a outros órgãos e entidades governamentais, como o Ministério do Turismo. Nossa responsabilidade principal é regulamentar e fiscalizar a aviação civil no Brasil, garantindo a segurança e a eficiência desse setor. Nesse sentido, caso o passageiro deseje alterar a sua passagem adquirida por meio de uma agência de turismo, deve procurar os canais de atendimento dessa agência. Serão aplicadas as regras previstas no contrato de transporte aéreo.

O dever de informação quanto a essas regras contratuais é das agências de turismo. Assim, se comprou sua passagem aérea com uma agência de turismo e precisa remarcar a data do seu voo, alterar o seu destino ou pedir o reembolso, procure primeiramente os canais de atendimento da própria agência de turismo. Para facilitar a resolução de possíveis conflitos, também orientamos registrar uma reclamação na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). A plataforma Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para a solução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas aéreas.

O Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento. As empresas têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma. Caso não encontre a agência de turismo no Consumidor.gov.br ou se não concordar com a solução oferecida pela empresa na plataforma, ainda poderá recorrer diretamente aos órgãos de defesa do consumidor (Procon) para buscar ressarcimento ou reparação de danos.

Por fim, para saber a quem recorrer no caso de problemas com a passagem aérea, o passageiro deve se informar, com o agente de turismo, se a passagem adquirida é para um voo regular ou para um voo fretado. Os voos regulares são aqueles com horário, itinerário e frequência pré-fixados pelas empresas aéreas, que comercializam as passagens para o público em geral. Nesses casos, aplicam-se as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016. Já os voos fretados são intermediados pela agência de turismo de forma personalizada, mediante condições específicas, e não podem ser comercializados pela empresa aérea diretamente ao público em geral.

É uma situação semelhante, por exemplo, ao fretamento de ônibus por agências de turismo para realização de viagens específicas. É importante saber que as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016 não se aplicam aos voos fretados. Isso significa que, nesses casos, as regras relativas a alterações de passagens, cancelamentos, desistências, reembolsos, entre outras, obedecerão às regras contratuais e não às regras da ANAC. Ressaltamos que os direitos e deveres dos passageiros e das empresas aéreas estão disponibilizados no endereço [www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros).

São informações simples e de fácil acesso, adaptadas para dispositivos móveis, contendo inclusive Perguntas Frequentes. Para saber mais, acesse a Cartilha COMPROU sua PASSAGEM em uma AGÊNCIA de TURISMO? Entenda quais são as responsabilidades da agência que intermediou a compra e da empresa aérea que vai operar o seu voo. (disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-deconteudo/publicacoes/arquivos/CartilhaAgenciasdeViagem.pdf>).

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(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.