

SAS-061 - Agência de Turismo – Alteração da Passagem pela Empresa Aérea

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. O passageiro deve ser avisado pela agência de turismo em casos de alterações ou cancelamentos programados de voos pelas empresas aéreas, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados.

É obrigação da agência manter o seu cliente informado acerca de qualquer alteração de itinerário, horário ou data do voo que tenha sido realizada e informada pela transportadora aérea à agência de turismo. Da mesma forma, é obrigação da empresa aérea manter a agência de turismo informada sobre qualquer alteração.

No caso de alterações programadas, se a empresa aérea não cumprir o dever de informar com antecedência mínima de 72 horas da data do voo, a companhia aérea deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de acomodação em outro voo disponível.

Ainda no caso de alterações programadas, se a alteração for superior a 30 minutos (vôos domésticos) e a 1 hora (vôos internacionais) em relação ao horário de partida ou de chegada, a empresa aérea também deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de acomodação em outro voo disponível.

Informação Complementar:

1. Perguntar se o consumidor adquiriu um voo fretado. Caso positivo, informar que: Os vôos 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 vôos 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.

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

3. Nos casos de alteração da passagem pelo passageiro, deverá resolver a questão com a agência de turismo.

4. Em casos de alterações ou cancelamentos de vôos ou pedidos de reembolso pelo passageiro, também pode ser utilizado o Consumidor.gov.br para a solução do conflito, caso a Agência esteja presente na plataforma

5. No Consumidor.gov.br as empresas se comprometem analisar e responder as reclamações em até 10 dias, com altos índices de resolutividade do problema.

6. Os demais problemas devemos informar os direitos do cidadão e roteiro SAS-062 - Consumidor.gov.br - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos.

7. Caso não concorde com a solução oferecida pela agência de turismo na plataforma 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.

8. 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. No entanto, informamos sobre os deveres das agências de turismo em casos de alterações ou cancelamentos programados de vôos pelas empresas aéreas. Nesses casos, o passageiro deve ser avisado pela agência de turismo quanto às alterações ou aos cancelamentos programados de vôos, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados.

É obrigação da agência manter o seu cliente informado acerca de qualquer alteração de itinerário, horário ou data do vôo que tenha sido realizada e informada pela transportadora aérea à agência de turismo. Da mesma forma, é obrigação da empresa aérea manter a agência de turismo informada sobre qualquer alteração. No caso de alterações programadas, se a empresa aérea não cumprir o dever de informar com antecedência mínima de 72 horas da data do voo, a companhia aérea deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de reacomodação em outro voo disponível. Ainda no caso de alterações programadas, se a alteração for superior a 30 minutos (voos domésticos) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário de partida ou de chegada, a empresa aérea também deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de reacomodação em outro voo disponível.

No caso da escolha pelo reembolso, deve abranger os valores dos itens opcionais, como é o caso da bagagem contratada. Para facilitar a resolução de possíveis conflitos, orientamos registrar uma reclamação na plataforma www.consumidor.gov.br. No Consumidor.gov.br, você pode se comunicar diretamente com as empresas, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações em até 10 dias. Caso a solução apresentada pela empresa aérea não seja satisfatória, orientamos a recorrer aos canais tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

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. Caso tenha dúvidas sobre direitos e deveres dos passageiros e empresas aéreas, convidamos a acessar a página <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>.

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 para você. 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.