

## **SAS-062 - Consumidor.gov - Reclamações de Passageiros - Meios para Reivindicar os Direitos**

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

Para a solução de conflitos de consumo, é importante que o passageiro procure primeiramente os canais de atendimento da própria companhia aérea. Se o problema persistir e entender que teve um direito desrespeitado, recomendamos registrar sua reclamação na plataforma Consumidor.gov.br, disponível no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

O Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para registro de reclamações, que permite, de forma simples e gratuita, a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. As empresas têm até 10 dias corridos para analisar e responder as reclamações registradas. AANAC não atua diretamente em casos individuais.

A Agência monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br, utilizando essas informações para as atividades de regulação e fiscalização do setor.

### **Informação Complementar:**

**1. 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 ANAC não atua em conflitos individuais entre passageiros e empresas aéreas.

A função principal da Agência é regulamentar, fiscalizar e garantir a segurança e a eficiência da aviação civil no Brasil. Para buscar a solução de um conflito individual, você pode se comunicar diretamente com as empresas aéreas por meio do Consumidor.gov.br.

As reclamações registradas nessa plataforma são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo, a fim de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e, assim, subsidiar as ações de regulação e fiscalização do setor aéreo.

**2. Já registrou reclamação no Consumidor.gov.br e não concorda com a resposta da empresa:** É importante ressaltar que o Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas. Ele não substitui o atendimento individual prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor.

Caso não seja possível resolver sua reclamação por meio do Consumidor.gov.br, o passageiro ainda poderá recorrer aos canais tradicionais de atendimento disponibilizados pelos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Resposta Padrão BOATENÇÃO BACKOFFICE: caso nenhum roteiro responda ao questionamento do usuário a manifestação deverá ser encaminhada para o SEAM-SAS.