

## SAS-068 - Alteração da passagem e reembolso - Aplicação da Medida Provisória (MP) 925 e Lei 14.034

### Informação a ser transmitida ao usuário:

Em razão da pandemia da Covid-19, algumas medidas emergenciais para a aviação civil brasileira foram adotadas por meio da Medida Provisória (MP) nº 925, publicada no Diário Oficial da União em 19 de março de 2020. A MP nº 925 foi substituída pelas regras contidas na Lei nº 14.034, publicada no Diário Oficial da União em 6 de agosto de 2020. Essas regras (Lei nº 14.034) se aplicam a todos os voos originalmente programados entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020.

A ANAC preparou um conteúdo especial a esse respeito, disponível em [anac.gov.br/coronavirus/passageiros](http://anac.gov.br/coronavirus/passageiros), no banner “Alteração de passagem aérea e direitos do passageiro”.

**Resposta Padrão BO:**Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que, em razão da pandemia da Covid-19, algumas medidas emergenciais para a aviação civil brasileira foram adotadas por meio da Medida Provisória (MP) nº 925, publicada no Diário Oficial da União em 19 de março de 2020. A MP nº 925 foi substituída pela Lei nº 14.034, publicada no Diário Oficial da União em 6 de agosto de 2020.

O texto da Lei pode ser conferido no seguinte endereço eletrônico:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm).

As regras da Lei nº 14.034 se aplicam a todos os voos originalmente programados entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020. Para voos programados até 18 de março de 2020 e a partir de 1º de janeiro de 2021, aplicam-se as regras previstas na Resolução ANAC nº 400/2016.

A ANAC preparou um conteúdo especial a esse respeito, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.anac.gov.br/coronavirus/passageiros/alteracao-de-passagem-aerea-e-direitos-do-passageiro>.

Por fim, recomenda-se acesso aos links abaixo nos quais é possível obter informações úteis acerca dos direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/passageiros>)

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.