

SAS-069 - Assistência Material

Informação a ser transmitida ao usuário:

A assistência deve ser oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera no aeroporto, contado a partir do momento em que houve o atraso, o cancelamento, a interrupção ou a preterição, conforme a seguir:

- A partir de 1 hora: direito à meios de comunicação (internet, telefone etc).- A partir de 2 horas: direito à alimentação (voucher, refeição, lanche etc).
- A partir de 4 horas: direito à serviço de hospedagem (somente em caso de necessidade de pernoite) e transporte de ida e volta ao local da hospedagem. Deve ser fornecida assistência material também nas situações em que o passageiro teve seu voo alterado com antecedência pela empresa aérea (alteração de malha aérea), mas não recebeu nenhum aviso a respeito, tomando conhecimento dessa alteração somente quando já estiver no aeroporto para embarque.

Informação complementar:

VOOS ENTRE 14.MAI.2020 E 31.MAR.2022: Em razão da Covid-19, as empresas aéreas não estavam obrigadas a fornecer assistência material no Brasil nas situações decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades. Essa regra valeu para voos a partir de 04/02/2020, indo até 30/10/2021, no transporte doméstico, e até 31/03/2022, para voos internacionais.

ALTERAÇÃO DE MALHA: Consultar roteiro SAS-020 - Alteração da passagem pela Empresa Aérea - Mudança de Malha Aérea ou Cancelamento Programado.

ATRASO, CANCELAMENTO E INTERRUPTÃO: Consultar roteiro SAS-037 - Atraso de voo / Cancelamento de voo / Interrupção de voo - Direitos do Passageiro.

PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO: Consultar roteiro SAS-039 - Preterição de passageiro (Negativa de embarque) – Direitos do Passageiro.

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

ATUAÇÃO DA ANAC: A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que a assistência material, aplicável somente a passageiros no Brasil, deve ser oferecida nos casos de atraso, cancelamento, interrupção de voo e preterição de passageiro (negativa de embarque), independentemente do motivo e sempre que o passageiro se encontrar no aeroporto.

A assistência deve ser oferecida, ainda, nas situações em que o passageiro teve seu voo alterado com antecedência pela empresa aérea (alteração de malha aérea), mas não recebeu nenhum aviso a respeito, tomando conhecimento dessa alteração somente quando já estiver no aeroporto para embarque.

A assistência deve ser oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera no aeroporto, contado a partir do momento em que houve o problema com o voo, conforme a seguir:

- A partir de 1 hora: direito à comunicação (internet, telefone etc).
- A partir de 2 horas: direito à alimentação (voucher, refeição, lanche etc).
- A partir de 4 horas: direito à serviço de hospedagem (somente em caso de necessidade de pernoite) e transporte de ida e volta ao local da hospedagem. Se o passageiro estiver no aeroporto de seu domicílio, a empresa pode fornecer apenas o transporte para sua residência e de sua casa para o aeroporto.

Já o Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto. A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato. Lembramos, ainda, que em razão da Covid-19, as empresas aéreas não estavam obrigadas a fornecer assistência material no Brasil nas situações decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades.

Essa regra valeu para voos a partir de 04/02/2020, indo até 30/10/2021, no transporte doméstico, e até 31/03/2022, para voos internacionais. Caso entenda que teve um direito desrespeitado, e mesmo após entrar em contato com a empresa aérea o problema persistir, sua reclamação poderá ser registrada na plataforma Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br). A partir do registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea terá prazo de até 10 dias para apresentar uma solução ao usuário.

A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor. No caso de não cumprimento do contrato de transporte por parte da empresa aérea, ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de fiscalização da Agência. Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa na plataforma Consumidor.gov.br, o passageiro poderá ainda recorrer aos meios jurídicos 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.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros:

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

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.