

SAS-075 – Devolução do adicional (18 dólares) da Tarifa de Embarque Internacional (TEI)

Informação a ser transmitida ao usuário:

Para voos internacionais a partir de 1º de janeiro de 2021, foi extinto o adicional de 18 dólares que era cobrado juntamente com a Tarifa de Embarque Internacional (TEI). Passageiros com voos a partir dessa data, mas que tenham comprado a passagem aérea em anos anteriores, têm direito ao reembolso do adicional.

Para solicitar o reembolso, é necessário que o passageiro verifique se efetivamente pagou pelo adicional tarifário e ainda não recebeu a devolução do valor. Em caso afirmativo, ele deve entrar em contato com a empresa aérea e solicitar a respectiva devolução. O reembolso também pode ser feito na forma de crédito para utilização futura, na mesma empresa aérea, se o passageiro concordar.

Informação complementar:

PRAZO DO REEMBOLSO: Consultar roteiro SAS-041 - Reembolso da passagem aérea - Valor e prazo do reembolso.

SAS-042 - Reembolso da passagem aérea - Valor e validade dos Créditos.

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, conforme disposto no art. 10 da Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020, para voos internacionais a partir de 1º de janeiro de 2021, foi extinto o adicional de 18 dólares que era cobrado juntamente com a Tarifa de Embarque Internacional (TEI).

Passageiros com voos a partir dessa data, mas que tenham comprado a passagem aérea em anos anteriores, têm direito ao reembolso do adicional. Para solicitar o reembolso, é necessário que o passageiro verifique se efetivamente pagou pelo adicional tarifário e ainda não recebeu a devolução do valor.

Em caso afirmativo, ele deve entrar em contato com a empresa aérea e solicitar a respectiva devolução. O reembolso também pode ser feito na forma de crédito para utilização futura, se o passageiro concordar. A Lei nº 14.034, em razão da pandemia de Covid-19, também estabeleceu que para voos entre 19 de março e 31 de dezembro de 2021, os passageiros que decidirem adiar a sua viagem ficam isentos da cobrança de multa contratual, caso aceitem deixar o valor pago na passagem como crédito para utilização futura, na mesma empresa aérea.

Passageiros que já tenham aceito deixar o valor pago na passagem aérea como crédito para utilização futura não fazem jus ao reembolso do adicional tarifário em apartado. Na verdade, o adicional já foi reembolsado, na forma do crédito.

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.