

## SAS-090 – Suspensão vôos Viva Air

### Informação a ser transmitida ao usuário:

A ANAC monitora a situação da empresa aérea Viva Air e avalia as medidas a serem tomadas pela Agência, dentro de suas atribuições, com vistas a garantir o cumprimento dos direitos dos passageiros e a segurança das operações da aviação civil. A Agência ainda orienta que, nas situações em que entendam que tenha ocorrido descumprimento do contrato de transporte aéreo, os passageiros são orientados a primeiramente procurar os canais de atendimento eletrônico, telefônico ou presencial da própria empresa aérea para resolução.

Caso não fique satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que o passageiro registre uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br. As reclamações registradas pelos passageiros do transporte aéreo no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo para subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução nº 280/2013).

É importante destacar que eventuais indenizações por danos morais e/ou materiais decorrentes de possível descumprimento do contrato de transporte aéreo devem ser realizadas perante os órgãos de defesa do consumidor.

### Informação complementar:

Adicionalmente, informamos que a ANAC mantém ações de fiscalização em âmbito coletivo da prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros e, no que diz respeito à educação para o consumo, disponibiliza em seus canais de atendimento e comunicação diversas informações sobre as regras do transporte aéreo, os direitos e deveres do passageiro ([www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)).

### Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), A ANAC monitora a situação da empresa aérea Viva Air e avalia as medidas a serem tomadas pela Agência, dentro de suas atribuições, com vistas a garantir o cumprimento dos direitos dos passageiros e a segurança das operações da aviação civil. A Agência ainda orienta que, nas situações em que entendam que tenha ocorrido descumprimento do contrato de transporte aéreo, os passageiros são orientados a primeiramente procurar os canais de atendimento eletrônico, telefônico ou presencial da própria empresa aérea para resolução.

Caso não fique satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que o passageiro registre uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br. Adicionalmente, informamos que a ANAC mantém ações de fiscalização em âmbito coletivo da prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros e, no que diz respeito à educação para o consumo, disponibiliza em seus canais de atendimento e comunicação diversas informações sobre as regras do transporte aéreo, os direitos e deveres do passageiro ([www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)). As reclamações registradas pelos passageiros do transporte aéreo no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo para subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução nº 280/2013).

.Nesse sentido, a ANAC tem mantido intensificada as ações de regulação das relações de consumo desde o início da pandemia de Covid-19, entre elas a fiscalização de mais de 40 empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo de passageiros no Brasil. As providências administrativas adotadas pela ANAC quando constatada infração em âmbito coletivo se dão em conformidade com o previsto pela Resolução ANAC nº 472/2018.

Por fim, é importante destacar que eventuais indenizações por danos morais e/ou materiais decorrentes de possível descumprimento do contrato de transporte aéreo devem ser realizadas perante os órgãos de defesa do consumidor.

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.