

SAS-016 - Passagem Aérea - Correção de Dados Pessoais

Informação a ser transmitida ao usuário:

A correção de eventuais erros no preenchimento do nome ou sobrenome do passageiro é gratuita e deverá ser solicitada à empresa aérea o quanto antes, podendo ocorrer no máximo até o momento do check-in. Esta regra vale para voos domésticos e internacionais.

No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes, os custos de correção podem ser repassados ao passageiro. Não se aplica esta regra quando o erro for do transportador.

Informações complementares:

1. Erro no nome em uma passagem aérea é qualquer discrepância ou imprecisão no nome do passageiro que possa comprometer a identificação correta do passageiro durante o processo de check-in e embarque.

Os erros no nome podem incluir, por exemplo:

- **Ortografia incorreta:** letras trocadas, letras ausentes ou letras adicionais no nome do passageiro.
- **Inversão de nome e sobrenome:** quando o nome e o sobrenome estão na ordem errada.
- **Uso de caracteres especiais:** alguns sistemas de reservas não permitem caracteres especiais, como acentos ou símbolos, o que pode levar a erros.
- **Nomes muito longos:** nomes muito longos podem ser cortados ou truncados, causando erros.
- **Uso incorreto de títulos:** "Sr." ou "Sra." foi incluído erroneamente no campo do nome.
- **Erros no documento de identificação:** Se o nome registrado na passagem não corresponde ao nome no documento de identificação do passageiro, isso é considerado um erro.

2. A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível na passagem aérea. Isso significa que a correção não configura a substituição da titularidade do contrato de transporte por outra pessoa;

3. Caso a passagem tenha sido adquirida por meio de agência de viagens é necessário solicitar a correção dos dados na agência, caso seja negado, orientamos entrar em contato com a empresa aérea;

4. Caso o problema não seja resolvido após o contato com a agência de viagens e empresa aérea: informar o roteiro [SAS-060 - Agência de Turismo: Alteração da Passagem pelo Passageiro](#)

Resposta Padrão BO

Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

De acordo com o normatizado pela Resolução ANAC nº 400/2016, art. 8º, nesses casos, é importante saber que o transportador aéreo é responsável por corrigir essas informações sem ônus adicional ao passageiro. Recomendamos que solicite a correção o mais rápido possível, sendo que essa correção pode ser realizada até o momento do check-in, conforme estabelecido no normativo.

Entretanto, é importante observar que em voos internacionais que envolvam operadores diferentes, os custos da correção podem ser repassados ao passageiro, caso o erro não seja atribuível à empresa aérea.

Erro no nome em uma passagem aérea é qualquer discrepância ou imprecisão no nome do passageiro que possa comprometer a identificação correta do passageiro durante o processo de check-in e embarque. Os erros no nome podem incluir, por exemplo:

Ortografia incorreta: letras trocadas, letras ausentes ou letras adicionais no nome do passageiro. Inversão de nome e sobrenome: quando o nome e o sobrenome estão na ordem errada.

Uso de caracteres especiais: alguns sistemas de reservas não permitem caracteres especiais, como acentos ou símbolos, o que pode levar a erros.

Nomes muito longos: nomes muito longos podem ser cortados ou truncados, causando erros.

Uso incorreto de títulos: "Sr." ou "Sra." foi incluído erroneamente no campo do nome.

Erros no documento de identificação: Se o nome registrado na passagem não corresponde ao nome no documento de identificação do passageiro, isso é considerado um erro.

Entretanto, a correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível na passagem aérea. Isso significa que a correção do nome tem como objetivo garantir que o passageiro seja identificado corretamente durante o processo de check-in e embarque, mas não configura a substituição da titularidade do contrato de transporte por outra pessoa.

Se adquiriu sua passagem por meio de uma agência de viagens, é recomendável que você solicite a correção dos dados diretamente com a agência. No entanto, se a agência negar a correção ou não puder ajudar, sugerimos que entre em contato diretamente com a empresa aérea responsável pelo voo.

E, caso considere que seus direitos foram desrespeitados ou o problema persistir, poderá registrar seu caso na plataforma Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br).

A plataforma Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para a solução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas aéreas, mas não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

As empresas têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma Consumidor.gov.br e costumam apresentar bons índices de atendimento e de solução dos problemas levantados pelos passageiros.

Ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de regulação e fiscalização da Agência.

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/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Estamos empenhados em auxiliá-lo(a) da melhor forma possível.

Caso precise de mais informações ou esclarecimentos adicionais, não hesite em entrar em contato novamente.

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.