

SAS-077 - Assento do menor adjacente ao do responsável/familiar

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que o passageiro menor de 16 anos que viaja acompanhado deve ser acomodado em assento ao lado de, pelo menos, um adulto vinculado à sua reserva.

Isso significa que, mesmo aquele passageiro que opte por não contratar o serviço de marcação antecipada de assentos, deve ter a garantia de que viajará ao lado de, ao menos, um responsável.

Mesmo nos casos em que as passagens aéreas do menor e do adulto responsável tenham sido compradas separadamente, com diferentes números de reserva, a companhia aérea deverá adotar os procedimentos necessários para garantir que os dois viajem lado a lado - nesses casos é muito importante que os passageiros entrem em contato com a empresa aérea para informar sobre a situação.

Cabe ressaltar que esse direito não se confunde com o serviço de marcação antecipada de assentos específicos. Caso os passageiros queiram escolher antecipadamente seus assentos, eles poderão ser cobrados por esse serviço adicional.

Caso não haja contratação do serviço de marcação antecipada de assentos, a empresa aérea poderá designar os lugares conforme critérios próprios, desde que garanta que o menor e seu responsável viajem lado a lado.

Informação Complementar:

1.A Agência editou, em novembro de 2023 a Portaria nº [13.065/SAS/ANAC](#) que estabelece a regra do assento adjacente de menor.

2.link direto para Portaria 13.065/SAS/ANAC <https://www.gov.br/anac/portaria13065>

Resposta Padrão BO

Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que o passageiro menor de 16 anos que viaja acompanhado deve ser acomodado em assento ao lado de, pelo menos, um adulto vinculado à sua reserva. Isso significa que, mesmo aquele passageiro que opte por não contratar o serviço de marcação antecipada de assentos, deve ter a garantia de que viajará ao lado de, ao menos, um responsável.

Mesmo nos casos em que as passagens aéreas do menor e do adulto responsável tenham sido compradas separadamente, com diferentes números de reserva, a companhia aérea deverá adotar os procedimentos necessários para garantir que os dois viajem lado a lado - nesses casos é muito importante que os passageiros entrem em contato com a empresa aérea para informar sobre a situação. Cabe ressaltar que esse direito não se confunde com o serviço de marcação antecipada de assentos específicos. Caso os passageiros queiram escolher antecipadamente seus assentos, eles poderão ser cobrados por esse serviço adicional. Caso não haja contratação do serviço de marcação antecipada de assentos, a empresa aérea poderá designar os lugares conforme critérios próprios, desde que garanta que o menor e seu responsável viajem lado a lado.

Caso você sinta que seus direitos foram desrespeitados e não tenha obtido uma solução satisfatória junto à empresa aérea, também pode registrar sua reclamação no canal [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.

O [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) consiste em uma alternativa para as pessoas resolverem seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Esse canal 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](https://www.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](https://www.consumidor.gov.br) para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de regulação e fiscalização da Agência.

Por fim, compartilhamos o link no qual é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>.

Esperamos que essas informações tenham sido úteis.

Estamos à disposição para esclarecer qualquer outra dúvida que possa surgir.

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.