

SAS-078 - Alteração de passagem pelo Passageiro – Cancelamento ou Remarcação por Motivos de Saúde ou falecimento de parente

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e lamentamos a situação enfrentada.

É importante destacar que, atualmente, não há regulamentação específica que isente passageiros de multas em casos de cancelamento ou remarcações por motivos de saúde, falecimento de parentes ou acidentes. No entanto, você tem o direito de solicitar o cancelamento da passagem, com a opção de reembolso ou remarcação, sujeito às políticas da empresa aérea e às multas aplicáveis conforme o contrato de transporte.

O prazo para o reembolso é de 7 (sete) dias a partir da data da sua solicitação, respeitando os meios de pagamento utilizados na compra. O valor da tarifa de embarque será reembolsado integralmente, caso opte pelo cancelamento.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e lamentamos a situação enfrentada.

É importante destacar que, atualmente, não há regulamentação específica que isente passageiros de multas em casos de cancelamento ou remarcações por motivos de saúde, falecimento de parentes ou acidentes. No entanto, você tem o direito de solicitar o cancelamento da passagem, com a opção de reembolso ou remarcação, sujeito às políticas da empresa aérea e às multas aplicáveis conforme o contrato de transporte.

O prazo para o reembolso é de 7 (sete) dias a partir da data da sua solicitação, respeitando os meios de pagamento utilizados na compra. O valor da tarifa de embarque será reembolsado integralmente, caso opte pelo cancelamento.

É importante destacar que a ANAC não atua diretamente em casos individuais. A atuação da agência se dá em âmbito coletivo, com o objetivo de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores, bem como as tratativas fornecidas pelas empresas aéreas e, assim, subsidiar as ações de regulação e fiscalização do setor.

Portanto, para buscar uma solução para sua situação específica, recomendamos que entre em contato diretamente com a empresa aérea envolvida.

Caso 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](https://www.consumidor.gov.br).

A plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.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.