

SAS-080 - Fatos Ocorridos no Exterior – Extraterritorialidade

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Informamos que a [Resolução 400](#) de 2016 e a [Resolução 280](#) de 2013, expedidas pela ANAC, são aplicáveis a eventos ocorridos dentro do território nacional.

Em princípio, as regras contratuais previstas na [Resolução 400](#) seguem as regras do local onde foi adquirida a passagem aérea, que, neste caso, estende-se para os sites direcionados ao mercado brasileiro.

Em regra, situações fora do país, aplica-se a legislação daquela localidade.

Para buscar uma solução para sua situação específica, recomenda-se entrar em contato diretamente com a empresa aérea envolvida, além de consultar a legislação aplicável ao local de ocorrência do fato junto à autoridade de aviação civil correspondente.

Informação Complementar:

1. A [Resolução 400](#) também é aplicável em uma viagem de ida e retorno ao Brasil, desde que ambos os trechos tenham sido comprados ao mesmo tempo e componham um único contrato de transporte aéreo.
2. O disposto na [Resolução 280](#) não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.
3. Se a empresa aérea promover uma alteração programada de voo, valem as regras de remarcação e reembolso da [Resolução 400](#). Contudo, no caso de alterações contingenciais que ocorram fora do território brasileiro - por exemplo, atrasos e cancelamentos decorrentes de condições meteorológicas, necessidade de manutenção da aeronave etc. - , o passageiro não tem direito às assistências previstas na [Resolução 400](#). Nesses casos, valem as regras do país de origem do voo. Vale lembrar que a [Resolução 400](#) diferenciou os casos de alterações contingenciais (atraso, cancelamento e interrupção do serviço) dos casos de alteração contratual programada, em seu art. 25, conforme segue: **Art. 25**. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Resposta Padrão BO

Prezado (a) Senhor (a), Lamentamos pelo transtorno que enfrentou e , agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Quanto à [Resolução 400/2016](#) e à [Resolução 280/2013](#), expedidas pela ANAC, são aplicáveis a voos e eventos ocorridos durante a execução do contrato de transporte dentro do território nacional ou em voo que parte do Brasil. Em situações fora do país, em regra, aplica-se a regulação da localidade.

Informa-se que as regras contratuais da [Resolução 400](#) seguem as regras do local onde foi adquirida a passagem aérea, que, neste caso, estende-se para os sites direcionados ao mercado brasileiro.

Porém, essas regras contratuais só se aplicam aos seguintes casos:

- (i) viagem só de ida com origem no Brasil;
- (ii) viagem de ida e retorno ao Brasil, desde que ambos os trechos tenham sido comprados ao mesmo tempo e componham um único contrato de transporte aéreo.

O disposto na [Resolução 280](#) não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

Se a empresa aérea promover uma alteração programada de voo, valem as regras de remarcação e reembolso da [Resolução 400](#). Contudo, no caso de alterações contingenciais que ocorram fora do território brasileiro - por exemplo, atrasos e cancelamentos decorrentes de condições meteorológicas, necessidade de manutenção da aeronave etc. - , o passageiro não tem direito às assistências previstas na [Resolução 400](#). Nesses casos, valem as regras do país de origem do voo. Vale lembrar que a [Resolução 400](#) diferenciou os casos de alterações contingenciais (atraso, cancelamento e interrupção do serviço) dos casos de alteração contratual programada, em seu art. 25, conforme segue: **Art. 25.** Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Para buscar uma solução para sua situação específica, recomendamos que entre em contato diretamente com a empresa aérea envolvida. A empresa contratada terá mais informações sobre como proceder e poderá fornecer orientações específicas para o seu caso.

Caso você sinta que seus direitos não foram observados 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](#) 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](#). 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.

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.

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.