[QUEM É VOCÊ?]

Todos

[SUGESTÃO DE IMAGEM]

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/asian-traveler-business-man-wearing-face-1739402366>

[TÍTULO]

**Direitos do consumidor: O que fazer em caso de atraso ou cancelamento de passagens aéreas**

[CORPO]

**O que é?**

Desde o início da crise causada pelo coronavírus, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJSP) vem implementando uma série de medidas para evitar prejuízos ao consumidor e minimizar os impactos na economia.

Para as passagens aéreas, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) determinou regras emergenciais relacionadas ao reembolso e alterações de passagens aéreas de voos domésticos ou internacionais compradas até o dia 31/12/2020.

**Quem pode utilizar este serviço?**

As medidas anunciadas pelo Governo Federal são válidas para passageiros e empresas aéreas.

**Alteração e reembolso de passagens solicitada pelo PASSAGEIRO:**

A medida da ANAC prevê que os passageiros que decidirem adiar a passagem aérea em razão do coronavírus ficarão isentos da cobrança de multa contratual caso aceitem um crédito para a compra de uma nova passagem, que deve ser feita no prazo de 12 meses contados da data do voo contratado.

Nos casos dos passageiros que decidam cancelar sua passagem aérea e optem pelo reembolso (observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra), estes estarão sujeitos às regras contratuais da tarifa adquirida. Ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas.

Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente. O prazo para o reembolso é de 12 meses.

**Alteração e reembolso de passagens solicitada pela EMPRESA AÉREA:**

Quando a alteração ou cancelamento da viagem for feito pela companhia aérea as regras são diferentes.

1. Qualquer alteração programada feita pela empresa aérea, em especial quanto ao horário do voo e o seu itinerário, deve ser informada ao passageiro com 72 horas de antecedência da data do voo.

Se essa informação não for repassada dentro do prazo, a empresa aérea deverá oferecer para escolha pelo passageiro as alternativas de reembolso integral nos meios utilizados na compra (no prazo de 12 meses) ou de reacomodação em outro voo disponível.

1. Ainda que o passageiro seja informado dentro do prazo determinado pela ANAC, o reembolso integral – no prazo de 12 meses – ou reacomodação em outro voo disponível também devem ser oferecidas para escolha pelos passageiros quando:

- **Nos voos internacionais:** a alteração for superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou de chegada.

-**Nos voos domésticos:** a alteração for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida ou de chegada.

1. Se houver falha na informação da empresa aérea e o passageiro só ficar sabendo da alteração da data ou do horário do voo quando já estiver no aeroporto para embarque, as alternativas para sua escolha também são o reembolso integral (no prazo de 12 meses), a reacomodação em outro voo disponível, além da execução do serviço por outra modalidade de transporte.

A empresa também deve oferecer assistência material.

**Se o meu voo for cancelado ou alterado, que tipo de assistência eu tenho direito?**

A assistência, aplicável somente a passageiros no Brasil, deve ser oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, conforme demonstrado a seguir:

* A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas, etc.).
* A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas, etc.).
* A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto.
* O Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.

**O que fazer em caso de atrasos, cancelamentos e interrupção do serviço?**

Diversos fatores podem provocar atrasos, cancelamentos e interrupção de voos. Estas falhas na execução do serviço podem ser problemas técnicos de aeronaves, adversidades climáticas, tráfego aéreo, dentre outros.

As empresas devem informar imediatamente os casos de atrasos, cancelamentos e interrupção e atualizar as informações sobre a situação e nova previsão do voo a cada 30 minutos (nos casos de atraso).

Para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos e interrupção do serviço, a empresa deve oferecer, para escolha pelo passageiro, as opções de reembolso integral ou de reacomodação. Em regra, em razão da pandemia da Covid-19, o prazo de reembolso é de 12 meses.

A empresa aérea também deverá prestar assistência material de acordo com o tempo de espera no aeroporto, conforme o caso.

**O que acontece caso a companhia aérea me impeça de embarcar?**

A preterição (ou negativa de embarque) ocorre quando a empresa aérea nega o embarque a passageiros que compareceram para viajar mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o seu embarque.

Em casos de preterição, a empresa deve procurar por voluntários para embarcar em outro voo mediante a oferta de vantagens ou compensação negociadas com o passageiro.

Se não houver voluntários suficientes e algum passageiro tiver seu embarque negado, cabe à empresa pagar a ele, imediatamente, uma compensação financeira no valor de 250 Direitos Especiais de Saque (DES) no caso de voos domésticos e de 500 DES para voos internacionais.

O DES é uma moeda do FMI cujo preço varia diariamente. O valor pode ser consultado no site do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

Além dessa compensação, a empresa deve oferecer ao passageiro preterido as opções de reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte. A escolha da alternativa sempre cabe ao passageiro. Em regra, em razão da pandemia da Covid-19, o prazo de reembolso é de 12 meses.

A empresa aérea também deverá prestar assistência material de acordo com o tempo de espera no aeroporto, conforme o caso.

**Caso o passageiro tenha problema com o voo:**

Se o passageiro tiver algum problema com seu voo, primeiro é necessário que procure os canais de atendimento da empresa aérea. Dê preferência aos canais de autoatendimento eletrônico, oferecidos pelas empresas na internet ou em aplicativos de celular. Se não for possível a solução do problema nos canais de autoatendimento indicados, utilize o canal de atendimento telefônico.

Se, mesmo após procurar a empresa aérea, o problema persistir e o passageiro entender que teve um direito desrespeitado, ele poderá registrar uma reclamação na plataforma <http://www.consumidor.gov.br>. Todas as empresas aéreas que operam no Brasil estão cadastradas na plataforma e devem responder às reclamações em até 10 dias. A ANAC monitora, em âmbito coletivo, as reclamações registradas e o atendimento prestado pelas empresas aéreas, visando subsidiar a regulação e a fiscalização do setor.

**Programas de fidelidade:**  
  
A Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública também fez uma recomendação às empresas aéreas para prorrogar, imediatamente, o prazo de expiração das milhas e dos pontos em programas de fidelidade, e a reativação das milhas vencidas que não puderam ser usadas durante a pandemia.

**Canais de atendimento:**

A ANAC oferece um guia de acesso ágil, adaptado aos dispositivos móveis, no endereço eletrônico [anac.gov.br/passageirodigital](https://www.anac.gov.br/passageirodigital). O site Passageiro Digital traz as principais informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, organizadas pelos temas e subtemas mais buscados.

**Outras informações:**

Para informações, dúvidas, sugestões e denúncias contra entes regulados pela ANAC, ligue gratuitamente para o telefone 163 e peça a opção Atendimento ao Usuário.