

# Debate sobre a política de cancelamento e remarcação de viagens no âmbito das companhias aéreas e cruzeiros em razão da crise do coronavírus

Audiência Pública

11/3/2020

**SENACON**

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA  
**JUSTIÇA E**  
**SEGURANÇA PÚBLICA**



**PÁTRIA AMADA**  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

Coronavírus: tema de saúde pública, posições e orientações econômicas e jurídicas devem ser fundamentalmente orientadas pelos especialistas da área do Ministério da Saúde

Fontes oficiais:

Ministério da Saúde

<https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/coronavirus>

Anvisa

<http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus>

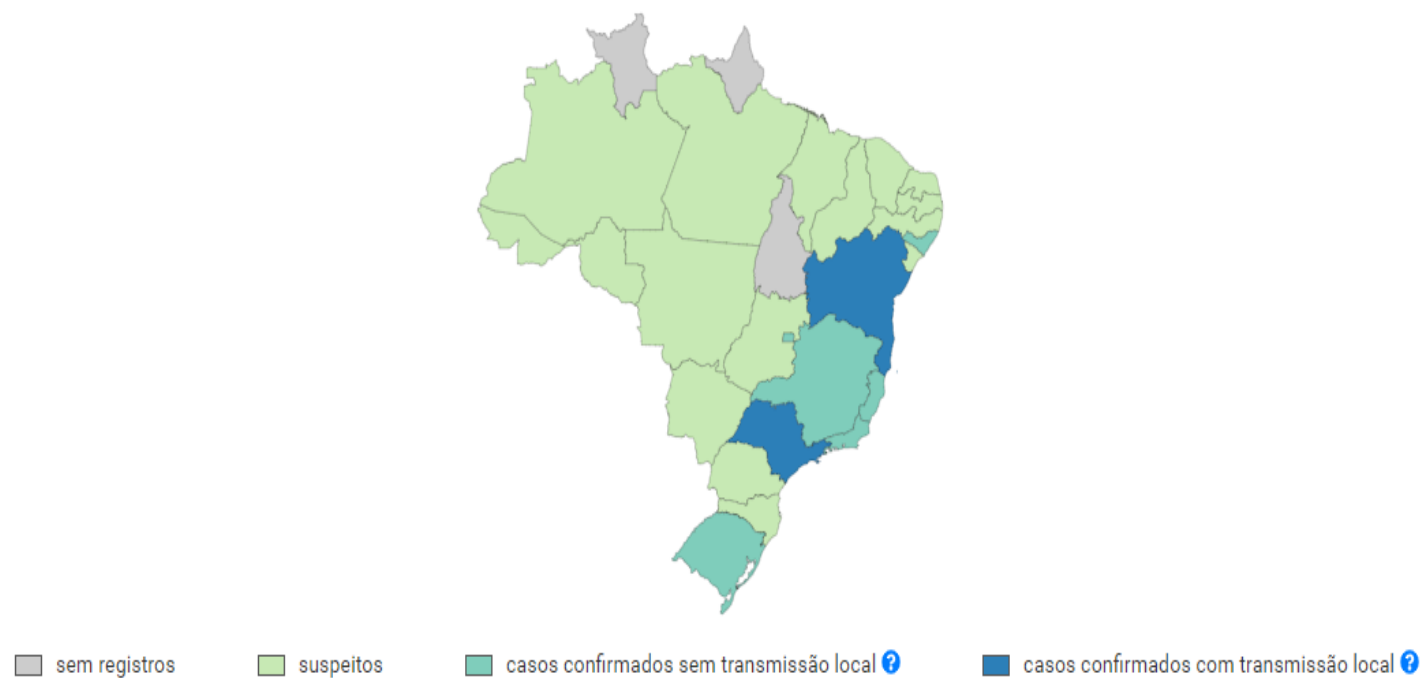
Informações oficiais sobre o coronavírus (COVID-19) também podem ser acessadas por meio do aplicativo Coronavírus-SUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde.

# Situação atual – Brasil - 10/03/2020

Fonte: Ministério da Saúde

Unidades da Federação com casos notificados segundo o Ministério da Saúde

Dados atualizados em 10/03/2020 às 16:05

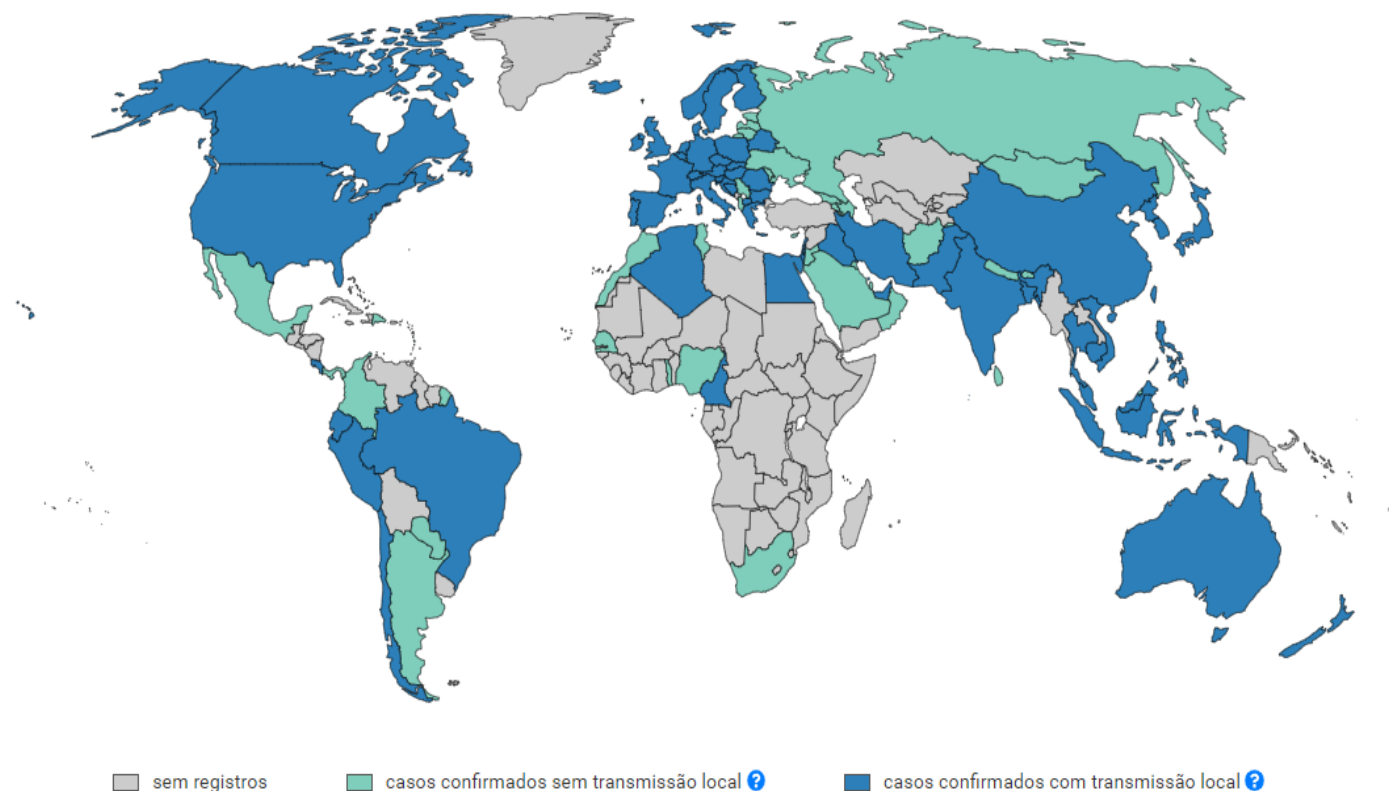


# Situação atual – Mundo – 10/3/2020

Fonte: Ministério da Saúde

Países com casos confirmados segundo a OMS

Dados atualizados em 10/03/2020 às 18:30



Posicionamento conjunto do Ministério da Justiça e Segurança Pública, do Ministério da Saúde, do Ministério da Economia e do Ministério do Turismo

## Objetivos:

- a) Alertar a sociedade para a importância de buscar informações em fontes oficiais
- b) Esclarecer dúvidas sobre direitos dos consumidores em relação a contratos de transporte aéreo

## Recomendações:

- a) Nenhum destino turístico no Brasil está em risco diante das informações hoje existentes
- b) Não existe nenhuma recomendação do Ministério do Turismo sobre cancelamento de eventos turísticos pelo país por motivo do COVID-19. Caso isso venha a ocorrer, será por recomendação do Ministério da Saúde
- c) A via de negociação com a empresa contratada é o melhor caminho, devendo a relação jurídica se pautar pelos direitos previstos na Resolução 400 da ANAC, no Código de Defesa do Consumidor e finalmente pelo Código Civil
- d) A negociação com a empresa aérea ou com a empresa de turismo também pode ser realizada no site **Consumidor.gov.br**. A resolubilidade do site é superior a 70% dos casos, conforme avaliação dos próprios consumidores.

**Nos casos em que parte da empresa aérea a iniciativa de cancelar ou alterar a passagem, o passageiro em território brasileiro faz jus a todos os direitos previstos na Resolução nº 400 da ANAC, a saber:**

- a) 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
- b) nos voos internacionais, se essa informação não for repassada ao passageiro dentro do prazo, ou a alteração for superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou de chegada, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reembolso integral ou reacomodação em outro voo
- c) caso o passageiro não seja informado e compareça ao aeroporto, tomando conhecimento da alteração somente no local, a empresa aérea deverá oferecer, além das alternativas de reembolso e de reacomodação, a execução do serviço por outro meio de transporte e a assistência material, quando cabível

Para esclarecimentos mais detalhados: [anac.gov.br/passageirodigital](http://anac.gov.br/passageirodigital)

**Nos casos em que parte do consumidor a iniciativa de cancelar ou alterar a passagem,** o passageiro em território brasileiro faz jus a todos os direitos previstos na Resolução nº 400 da ANAC, a saber:

- a) Após receber o comprovante da compra da passagem aérea, o passageiro terá até 24 horas para desistir de sua compra, sem qualquer custo, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência em relação à data do voo. Esta regra vale para compras realizadas tanto nos endereços eletrônicos como em lojas físicas.
- b) Após esse prazo, o passageiro poderá remarcar o seu voo para outra data ou solicitar o reembolso do valor pago, estando sujeito a eventuais multas contratuais e ao pagamento de diferença tarifária, se for o caso
- c) Para solicitar a remarcação da viagem, o passageiro deve procurar a empresa aérea ou agência de turismo na qual adquiriu a passagem. A remarcação poderá ter custos adicionais e dependerá da disponibilidade de voos de empresa aérea
- d) O prazo de reembolso é de 7 dias, contados da solicitação feita pelo passageiro. As tarifas de embarque e os impostos devem ser sempre reembolsados ao passageiro que não embarcou. Para passagens remarcadas, as tarifas aeroportuárias e tributos poderão ser utilizados no novo embarque

Para esclarecimentos mais detalhados: [anac.gov.br/passageirodigital](http://anac.gov.br/passageirodigital)

Dever de informação: artigo 6º, inciso III c/c art. 8º c/c art. 9º c/c art. 31, do CDC (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990)

O consumidor tem direito à informação de maneira prévia e a ter cópia do contrato firmado, no qual ele possa verificar todos os serviços contratados e com detalhamento dos serviços opcionais que porventura tenha contratado

Também tem direito a ser informado se houver restrições à mobilidade de pessoas impostas pelas autoridades nacionais de saúde dos países e os eventuais cancelamentos de voos decorrentes de tais restrições.

Caso fortuito e força maior: tanto o consumidor tem o direito de notificar a companhia aérea em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis, quanto as próprias empresas também podem exercer esse mesmo direito em suas relações comerciais.

O exercício desse direito deve ser fundado em **evidências** e em **provas** dos fatos alegados, **não podendo se tratar de mera alegação de risco**. Assim, **dependerá do país de destino da viagem**, a fim de que se possa caracterizar a situação como efetivamente caso fortuito ou força maior, a partir de critérios objetivos de mensuração de risco e exposição humana.