



Regra da Anac que amplia direitos de passageiros entra em vigor dia 15

Entra em vigor no próximo dia 15 de junho a [Resolução 141](#), da Agência Nacional de Aviação Civil, que amplia direitos do passageiro em voos atrasados, cancelados ou em caso de impedimento de embarque por necessidade de troca de aeronave ou overbooking. As principais inovações são a redução do prazo em que a companhia deve prestar assistência ao passageiro, a ampliação do direito à informação e a acomodação imediata nos casos de voos cancelados, interrompidos e para passageiros impedidos de embarcar em voos com reserva confirmada. O não cumprimento das normas da Anac configura infração às condições gerais de transporte e podem resultar em multas que variam de R\$ 4 mil a R\$ 10 mil por ocorrência.

De acordo com a antiga norma, a empresa aérea podia esperar até 4 horas para reacomodar o passageiro em outro voo, providenciar o reembolso do valor pago e facilitar a comunicação e a alimentação. A partir do dia 15, o reembolso ao passageiro poderá ser solicitado imediatamente nos casos de impedimento de embarque, cancelamento do voo e quando houver estimativa de atraso superior a 4 horas. A empresa fará a devolução do valor de acordo com o meio de pagamento efetuado, mas se o bilhete já estiver quitado, o reembolso será imediato. No caso de passagem aérea financiada no cartão de crédito e com parcelas a vencer, o reembolso seguirá a política da administradora do cartão.

Com a entrada da Resolução, nos casos de atrasos, cancelamentos ou preterição, a companhia aérea é obrigada a comunicar os direitos do passageiro, inclusive entregando-lhe folheto com a informação. E se solicitado, a empresa terá que emitir uma declaração por escrito confirmando o ocorrido.

A medida ainda prevê que a companhia ofereça outro tipo de transporte para completar o trajeto que tenha sido cancelado ou interrompido, desde que tenha o consentimento do passageiro. Caso contrário, ele poderá esperar o próximo voo disponível ou ainda desistir da viagem, com direito ao reembolso integral da passagem.

Além disso, a norma garante a transferência do voo para outra companhia aérea fazer o transporte, mesmo se não houver convênio entre elas. Proíbe, também, a venda de bilhetes para os próximos voos da companhia para o mesmo destino até que todos os passageiros prejudicados por atraso, cancelamento ou preterição sejam reacomodados.

Comunicação e acomodação

Pela norma anterior, somente após 4 horas do horário marcado para o voo o passageiro tem acesso a facilidades de comunicação, alimentação e ainda, se for o caso, hospedagem e transporte aeroporto-hotel-aeroporto. A partir do dia 15, essa assistência será de acordo com o tempo de espera. Depois de 1 hora do horário previsto para a decolagem, a companhia deverá oferecer algum meio de comunicação. Após 2 horas, alimentação. Esses direitos são garantidos mesmo se o passageiro já estiver dentro da aeronave em solo. E depois de 4 horas, a companhia é obrigada a acomodar os passageiros em local adequado ou, se for o caso, em hotel.



A Resolução 141 substitui parcialmente a Portaria 676-5/2000, no que se refere aos direitos e garantias do passageiro quando o contrato de transporte firmado com a empresa aérea é descumprido, por motivos de atraso, cancelamento de voos ou de preterição de passageiros. *Com informações da Assessoria de Imprensa da Anac.*

Leia [aqui](#) a Resolução 141.

Veja as [mudanças](#) previstas pela regulamentação.

Date Created

10/06/2010