

Anac obriga aérea a manter passageiro informado sobre atraso de voo



A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) aprovou novas [regras](#) que ampliam os direitos aos passageiros em casos de voos atrasados ou cancelados. A partir de junho, as companhias devem informar o motivo do atraso ao passageiro e prestar assistência imediatamente. Antes, as empresas tinham 4 horas para dar satisfação aos clientes. O descumprimento pode gerar multas de R\$ 4 mil a R\$ 10 mil às empresas.

A partir de junho, essa assistência será gradual de acordo com o tempo de espera. Após 1 hora do horário previsto para decolagem, a empresa deverá oferecer algum meio de comunicação. Após 2 horas, alimentação. Esses direitos são garantidos mesmo se o passageiro já tiver embarcado e estiver dentro da aeronave em solo. Após 4 horas, é exigida também a acomodação em local adequado, como salas vip ou um quarto de hotel.

"Por sua característica, o transporte aéreo sempre estará sujeito a circunstâncias como atrasos e cancelamentos. O objetivo do novo regulamento é harmonizar a relação entre a empresa e o passageiro, minimizando o impacto prejudicial ao consumidor gerado por problemas causados pelas empresas aéreas", explica o diretor de Regulação Econômica da Anac, Marcelo Guaranys.

Pelas novas regras, o transportador deverá manter o passageiro informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por escrito, entregando a ele um folheto com a explicação. Se o atraso da partida exceder 4 horas, a companhia deve reacomodar o passageiro em outro voo, que ofereça serviço equivalente, ou providenciar o reembolso integral do valor da passagem. Em caso de cancelamento programado de voo, o passageiro deve se informado com 72 horas de antecedência. Caso solicitado, a empresa também terá de emitir uma declaração por escrito confirmando o ocorrido para o passageiro que perdeu um compromisso por atraso de voo, por exemplo.

Além disso, a nova regulamentação prevê que a companhia possa oferecer outro tipo de transporte (rodoviário, por exemplo) para completar um voo que tenha sido cancelado ou interrompido, desde que o passageiro concorde. Caso contrário, ele poderá aguardar o próximo voo disponível ou mesmo desistir da viagem, tendo direito ao reembolso integral do bilhete. Outras medidas são a exigência de endosso de passagem para outra companhia mesmo quando não houver convênio entre elas e, ainda, a obrigação de

suspender as vendas de bilhetes para os próximos voos da empresa para o mesmo destino até que sejam acomodados todos os passageiros prejudicados por atrasos, cancelamentos ou preterição.

Quanto ao prazo de reembolso, ele passa a ser solicitado imediatamente nos casos de preterição, cancelamento e quando houver estimativa de atraso superior a 4 horas. Por exemplo, se a passagem já está quitada, o reembolso será imediato, por transferência bancária ou mesmo em dinheiro. Já no caso de um bilhete financiado no cartão de crédito e com parcelas a vencer, o reembolso terá de obedecer à política da administradora do cartão.

Mais direitos

A mudança teve origem em discussões internas da Anac sobre a inadequação da regulamentação vigente e, especialmente, na Ação Civil Pública em trâmite perante a 6ª Vara Federal de São Paulo, que determinou à Agência a reavaliação da portaria. Está também em aprovação no Congresso Nacional um projeto de lei encaminhado pelo Ministério da Defesa, que trata do pagamento de indenizações a passageiros prejudicados por atrasos, cancelamentos e preterição. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Anac.*

Clique [aqui](#) para ler a Resolução.

[Foto: Reprodução]

Date Created

15/03/2010