ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

Missão da ANAC
Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira.

Passagem Aérea

Dicas ANAC

Passagem Aérea

Contrato de transporte

Ao adquirir uma passagem aérea, você estabelece com a empresa um contrato de transporte e passa a ser um consumidor do serviço oferecido pela empresa: o transporte aéreo. Nessa condição, você tem direitos e deveres, assim como a empresa aérea.

Essas informações estão contidas no contrato de transporte (nas condições de aplicação da tarifa), que a empresa deverá disponibilizar a você a qualquer tempo. O contrato de transporte geralmente está disponível na página da empresa aérea na internet.

Além disso, o contrato de transporte contém todas as condições para a realização de sua viagem (inclusive informações sobre reembolso, endosso, regras de alteração de passagem, etc).

Lembre-se: leia com atenção o seu contrato de transporte.

DICAS IMPORTANTES

São as empresas aéreas que estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária, que vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no País. A ANAC registra os valores dessas tarifas para fins de análise estatística e acompanhamento do mercado.

Ao comprar sua passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.

Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo com menos de 2 anos de idade, que não estejam ocupando assento, não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.

Alterações na passagem aérea

Antes de fazer qualquer alteração em seu voo, consulte o agente de viagens ou a empresa aérea. Essas alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e poderão gerar custos adicionais para o passageiro, que variam conforme a tarifa da passagem. O prazo de validade da passagem é de 1 ano, a contar da data de sua emissão.

Caso a empresa aérea faça qualquer alteração, depois da compra da passagem, deverá oferecer ao passageiro todas as informações necessárias relativas ao transporte.

DICA IMPORTANTE

Lembre-se de que a passagem aérea é intransferível, ou seja, o nome do passageiro registrado na passagem, no momento da compra, não poderá ser alterado posteriormente.

Desistência da viagem

Para cancelar sua viagem, verifique as regras em seu contrato de transporte, pois essa alteração poderá gerar custos adicionais (em caso de remarcação) ou retenção de uma porcentagem do valor pago (em caso de reembolso).

Se você desistir de sua viagem, o prazo máximo que a empresa aérea terá para efetuar o pagamento do reembolso ao passageiro será de 30 dias, contados a partir da data da solicitação.

A empresa aérea não tem a obrigação de efetuar o reembolso se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.

DICA IMPORTANTE

Somente a pessoa que comprou o bilhete de passagem poderá receber o reembolso. Não é permitido o reembolso a terceiros.

? A ANAC regula programas de milhagem?

Não. As vantagens oferecidas por meio de programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor. Por isso, esses programas não são regulados e/ou fiscalizados pela ANAC.

Lembre-se: embora a ANAC não regule programas de milhagem, os passageiros que utilizaram milhas aéreas para viajar devem ser tratados da mesma forma que aqueles que compraram passagem.

FALE COM A ANAC

Internet: www.anac.gov.br/faleanac
Central de atendimento: 0800 725 4445
(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)