

Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque



Dicas ANAC



ANAC AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque

Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação.

Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, atendendo às suas necessidades imediatas.

A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefonemas, etc).

A partir de 2 horas: alimentação (*voucher*, lanche, bebidas, etc).

A partir de 4 horas: acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.

Direitos dos passageiros em caso de atraso de voo superior a 4 horas

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver disponibilidade de lugares, para o mesmo destino. A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.
	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.

Direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

Preterição de embarque

A preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc) ocorre na situação em que o passageiro teve o seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque.

Logo que a empresa constatar que há possibilidade de preterição, deverá procurar por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis, etc). Caso você aceite essa compensação, a empresa poderá solicitar a assinatura de um recibo, comprovando que foi aceita a proposta.

Caso você não aceite a compensação, e seja preterido, caberá à empresa aérea oferecer alternativas de reacomodação e reembolso, além da assistência material.

(Veja quadro demonstrativo na página seguinte).

Direitos dos passageiros em caso de preterição de embarque

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

Outras informações sobre reembolso nos casos de atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou preterição

Caso o voo atrase por mais de 4 horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado (preterição de embarque), a empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem.

A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea (compra à vista em dinheiro, cheque compensado ou débito em conta corrente) deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas.

Se for do interesse do passageiro, a empresa poderá oferecer, em vez de reembolso, créditos em programas de milhagem.

Dicas importantes:

A assistência material deverá ser oferecida também aos passageiros que já estiverem a bordo da aeronave, em solo, no que for cabível.

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

Os direitos a assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso, cancelamento ou preterição tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

FALE COM A ANAC

Internet: www.anac.gov.br/faleanac

Central de atendimento: 163

(atendimento 24 horas por dia em português, inglês e espanhol)

CONHEÇA A SÉRIE DICAS ANAC

- Acessibilidade
- Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque
- Bagagem
- Documentos para o Embarque
- Passagem Aérea



Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

2ª Edição, janeiro de 2014

Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.