

O QUE VAI MUDAR



Atraso

■ Antes da resolução que vai entrar em vigor no dia 13 de junho, a companhia aérea podia esperar até quatro horas para reacomodar os passageiros. Com a nova norma, se a companhia tiver voo para o mesmo destino será obrigada a recolocar os passageiros imediatamente.

■ A empresa terá de dar prioridade para quem tem voo atrasado e terá de reembolsar integralmente o passageiro que desistir depois de quatro horas de atraso. As duas obrigatoriedades não existiam.



Cancelamento

■ A empresa tinha até quatro horas para reacomodar o passageiro. Agora, as empresas precisam tomar a providência imediatamente.

■ Por opção do passageiro, pode ser usada outra forma de transporte em caso de cancelamento de voos. O transporte deve ser pago pela empresa aérea.

■ Se o passageiro desistir da viagem, a companhia tem de fazer o reembolso integral e imediato. A previsão de reembolso integral do valor pago não existia.

■ Em caso de interrupção de viagem (conexão cancelada, por exemplo), a empresa é obrigada a transferir o passageiro de volta ao aeroporto de origem caso o cliente desista de prosseguir a viagem.



Overbooking

■ A empresa podia esperar até quatro horas a reacomodação dos passageiros que sobrassem em caso de

venda de bilhetes superior à capacidade do avião.

■ Agora, terá de fazer isso imediatamente.

■ O passageiro pode optar por outro meio de transporte, a custo da empresa aérea, em caso de *overbooking*.

As companhias ficam liberadas para oferecer brindes ou descontos em caso de lotação. Caso o passageiro fique satisfeito com a compensação, a empresa não será multada.



Assistência material

■ Depois de uma hora, a empresa terá de garantir facilidade de comunicação por telefone ou internet.

■ Depois de duas horas, precisa garantir alimentação.

■ Depois de quatro horas, precisa garantir acomodações e, quando necessário, pernoite.

Atenção

Para reclamação, o consumidor deve contatar a Anac nos aeroportos onde há atendimento ou pelos seguintes meios:

TELEFONE
0800-725 4445

SITE
www.anac.gov.br

■ A íntegra da Resolução 141 está publicada no portal da agência na internet, que mantém balcões de atendimento nos aeroportos de São Paulo (Guarulhos e Congonhas), Rio (Tom Jobim), Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte (Confins), Salvador, Recife e Fortaleza.