

# 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

<b>Se estiver no aeroporto de partida</b>	<b>Se estiver em aeroporto de escala ou conexão</b>
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

<b>Se estiver no aeroporto de partida</b>	<b>Se estiver em aeroporto de escala ou conexão</b>
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

<b>Se estiver no aeroporto de partida</b>	<b>Se estiver em aeroporto de escala ou conexão</b>
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](http://www.anac.gov.br/faleanac)**

**Central de atendimento: 0800 725 4445**

**(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.**