



## AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

### RESOLUÇÃO Nº 141, DE 9 DE MARÇO DE 2010.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 8º, incisos X, XXXV e XLVI, e art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o que dispõem os arts. 229, 230, 231 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer, a legislação complementar, a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e considerando o deliberado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 9 de março de 2010,

#### RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar, nos termos desta Resolução, as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

#### CAPÍTULO I DO ATRASO DE VOO

##### Seção I Da Informação sobre o Atraso de Voo

Art. 2º O transportador, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar o passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

##### Seção II Dos Deveres do Transportador em Decorência de Atrasos

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a acomodação:

a) em voo próprio que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas.

Parágrafo único. O transportador também poderá oferecer ao passageiro, nas hipóteses deste artigo, a opção de reacomodação em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino.

Art. 4º Em caso de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a reacomodação:

a) em voo próprio ou de terceiro, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo próprio, a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso:

a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem;

b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Art. 5º O transportador só poderá invocar o prazo de 4 (quatro) horas para adotar as providências de que tratam os arts. 3º e 4º caso não estejam disponíveis medidas para pronta reacomodação em voo próprio.

Parágrafo único. Sempre que o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos arts. 3º e 4º.

Art. 6º Em caso de atraso, será devida assistência na forma prevista no art. 14.

§ 1º Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a reacomodação do passageiro, bem como proporcionar a assistência prevista no *caput* deste artigo.

§ 2º Cessará o dever de assistência caso o passageiro opte por qualquer das alternativas contidas nos arts. 3º, incisos I, alínea “b”, e II, e 4º, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.

## CAPÍTULO II DO CANCELAMENTO DE VOO E DA INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

## **Seção I**

### **Da Informação sobre o Cancelamento de Voo e a Interrupção do Serviço**

Art. 7º O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

## **Seção II**

### **Dos Deveres do Transportador em Decorrencia de Cancelamento de Voo e Interrupção do Serviço**

Art. 8º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a acomodação:

a) em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso:

a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção;

b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção.

Art. 9º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço será devida assistência na forma prevista no art. 14, exceto nos casos em que o passageiro optar por qualquer das alternativas contidas no art. 8º, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.

## **CAPÍTULO III**

### **DA PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO**

Art. 10. Deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou reserva confirmada configura preterição de embarque.

Parágrafo único. Quando solicitada pelo passageiro, a informação sobre o motivo da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

Art. 11. Sempre que antevir circunstâncias que gerem a preterição de embarque, o transportador deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo mediante o oferecimento de compensações.

§ 1º As compensações de que trata o *caput* deverão ser objeto de negociação entre o passageiro e o transportador.

§ 2º Não haverá preterição caso haja passageiros que se voluntariem para ser reacomodados em outro voo mediante a aceitação de compensações.

§ 3º O transportador poderá solicitar ao passageiro a assinatura de termo específico reconhecendo a aceitação de compensações.

Art. 12. Em caso de preterição de embarque, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a reacomodação:

a) em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso:

a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção;

b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a realização do serviço por outra modalidade de transporte.

Art. 13. Em caso de preterição de embarque será devida a assistência de que trata o art. 14, exceto nos casos em que o passageiro optar por qualquer das alternativas previstas no art. 12, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.

#### CAPÍTULO IV DA ASSISTÊNCIA MATERIAL

Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

§ 2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.

Art. 15. Aplicam-se as disposições do artigo anterior, no que for cabível, aos casos em que os passageiros já estejam a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. O transportador deve assegurar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado, incluídas as tarifas aeroportuárias e observados os meios de pagamento.

§ 1º O reembolso dos valores já quitados e recebidos pelo transportador deverá ser imediato, mediante restituição em espécie ou crédito em conta bancária.

§ 2º O reembolso será efetuado em nome do adquirente do bilhete de passagem.

§ 3º Havendo concordância entre as partes, o reembolso poderá ser efetuado por meio de créditos junto ao transportador.

Art. 17. O dever de acomodação não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados, sujeitando-se à disponibilidade de assentos.

Parágrafo único. A acomodação de passageiros enquadrados em uma das hipóteses regulamentadas nesta Resolução tem precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte.

Art. 18. O passageiro de transporte aéreo tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações.

§ 1º Para fins de acomodação, o transportador aéreo deverá fornecer informações ao passageiro sobre os horários de voos que ofereçam serviços equivalentes.

§ 2º O dever de informação estende-se às hipóteses em que seja devida a acomodação em voos de terceiros.

§ 3º O transportador deverá disponibilizar, nas zonas de despacho de passageiros (*check-in*) e nas áreas de embarque, informativos claros e acessíveis com os seguintes dizeres: “Passageiro, em caso de atraso ou cancelamento de voo e de preterição de embarque, solicite junto à companhia aérea informativo sobre seus direitos, em especial no tocante às alternativas de acomodação, reembolso e assistência material”.

§ 4º O transportador aéreo deverá disponibilizar aos passageiros informativos impressos sobre seus direitos, nos casos de alteração no serviço contratado contemplados na presente Resolução.

Art. 19. O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso III do art. 302 do CBAer.

Art. 20. Os deveres e garantias previstos nesta Resolução não afastam a obrigação do transportador de reparar eventuais prejuízos suportados pelo passageiro.

Art. 21. Esta Resolução substitui as disposições dos arts. 6º, 9º, 22, 23 e 24 da Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, publicada no Diário Oficial da União de 14 de novembro de 2000, Seção 1, páginas 10, 11 e 12.

Art. 22. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

**SOLANGE PAIVA VIEIRA**  
Diretora-Presidente