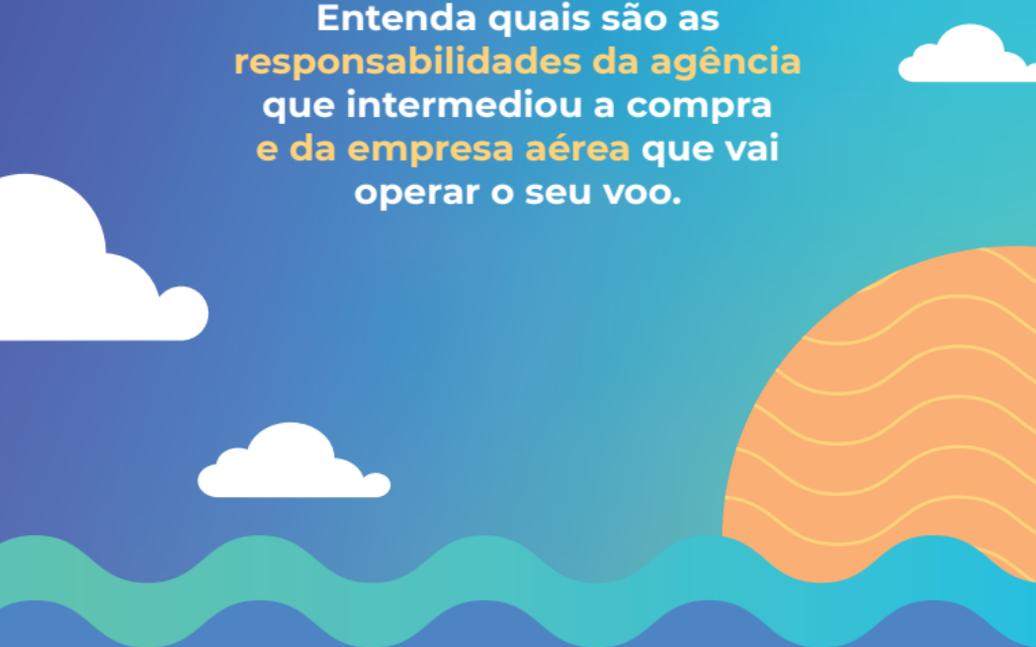




**COMPROU** sua  
**PASSAGEM**  
em uma  
**AGÊNCIA**  
de **TURISMO?**



Entenda quais são as  
responsabilidades da agência  
que intermediou a compra  
e da empresa aérea que vai  
operar o seu voo.



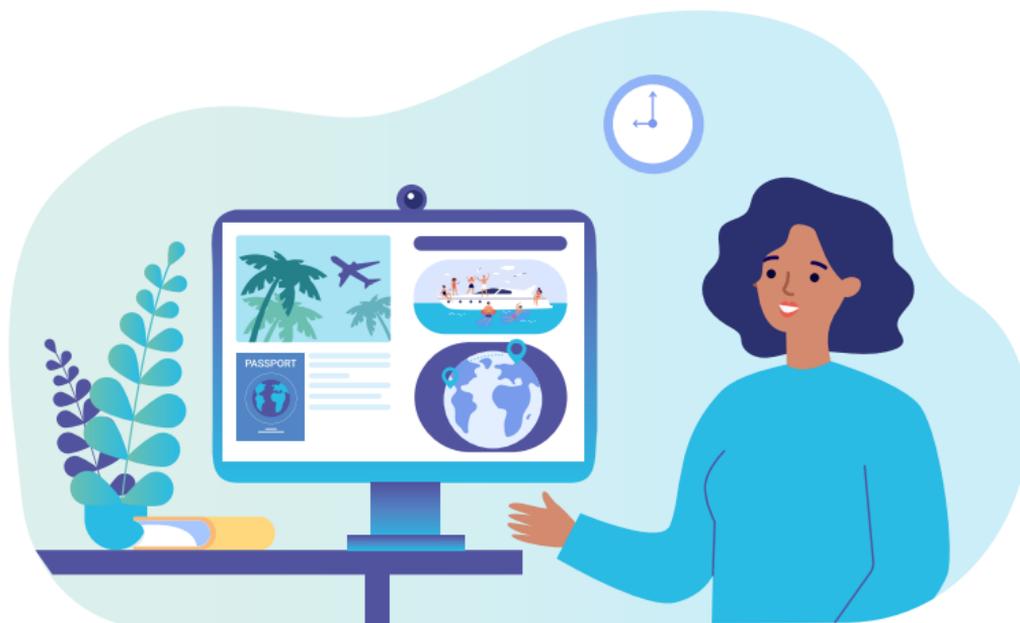


# VOCÊ SABE

qual é o **PAPEL** das

# AGÊNCIAS de

# TURISMO?



As agências de turismo oferecem ao viajante diferentes serviços, que vão desde o planejamento até o final da experiência de uma viagem. Contar com o suporte de um agente pode trazer mais praticidade na contratação de serviços diversos em um único lugar, tais como transporte, hotéis, seguros, locação de automóveis; mais facilidade em obter informações sobre locais de destino; ajuda na solução de problemas que podem ocorrer na viagem; entre outros benefícios.

As agências de turismo têm um papel importante na venda de passagens aéreas. Segundo a **Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV)**, 70% das passagens aéreas nacionais e 85% das passagens aéreas internacionais são vendidas por intermédio de agências de turismo.



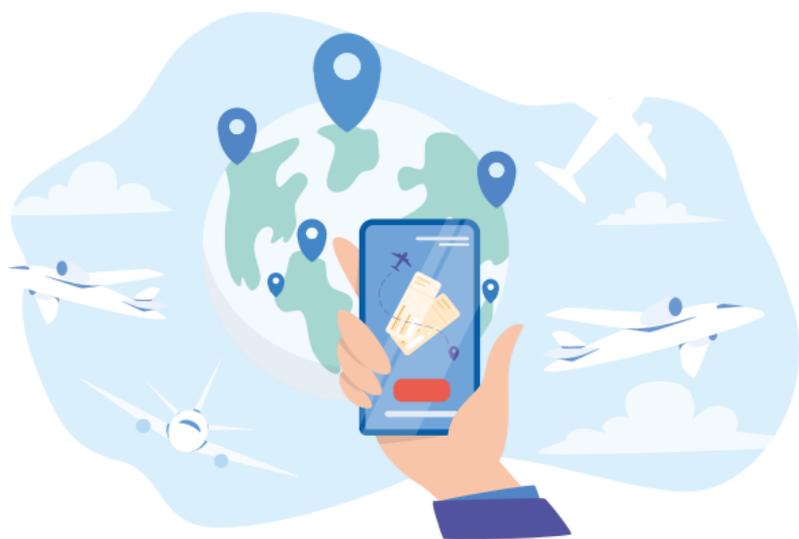
No entanto, as agências não são prestadoras do serviço de transporte aéreo propriamente dito. Por esse motivo, elas não podem interferir em determinadas etapas relacionadas à execução desse serviço. Também por isso, as agências de turismo não são reguladas pela **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)**, mas sim pelo Ministério do Turismo.



As agências precisam atender às regras contidas nas Leis Federais n.º 11.771/2008 e n.º 12.974/2014, que dispõem especificamente sobre as atividades dessas empresas, e ao Código de Defesa do Consumidor (**Lei n.º 8.078/1990**).



## E as empresas aéreas?



As empresas aéreas são as responsáveis pela execução do serviço de transporte aéreo propriamente dito e suas atividades são reguladas pela ANAC. Além das regras voltadas a garantir a segurança das operações, a ANAC também tem normas específicas sobre os direitos e deveres de passageiros e empresas aéreas: a **Resolução nº 400/2016**, que estabelece as condições gerais do transporte aéreo de passageiros; e a **Resolução nº 280/2013**, que dispõe sobre a acessibilidade dos passageiros com necessidade de assistência especial.

No caso de passagens adquiridas via agências de turismo, é possível que você viaje em um voo regular ou um voo fretado pela agência.



## Meu voo é regular ou é fretado?

Para saber a quem recorrer no caso de problemas com a passagem aérea, o passageiro deve se informar, com o agente de turismo, se a passagem adquirida é para um voo regular ou para um voo fretado.

Os voos regulares são aqueles com horário, itinerário e frequência pré-fixados pelas empresas aéreas, que comercializam as passagens para o público em geral. Nesses casos, aplicam-se as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016 apresentadas neste informativo.

Já os voos fretados são intermediados pela agência de turismo de forma personalizada, mediante condições específicas, e não podem ser comercializados pela empresa aérea diretamente ao público em geral. É uma situação semelhante, por exemplo, ao fretamento de ônibus por agências de turismo para realização de viagens específicas.



É importante saber que as normas da Resolução da ANAC nº 400/2016 não se aplicam aos voos fretados. Isso significa que, nesses casos, as regras relativas a alterações de passagens, cancelamentos, desistências, reembolsos, entre outras, obedecerão às regras contratuais e não às regras da ANAC apresentadas neste informativo.

# Comprei minha **PASSAGEM** por meio de uma **AGÊNCIA DE** **TURISMO** e tive um **PROBLEMA.**

## A quem devo recorrer?

### Oferta e compra da passagem



### Dever de informar

Ao intermediar a emissão de uma passagem aérea, a agência de turismo deve prestar todas as informações necessárias para que o consumidor realize uma compra consciente. Isso inclui informar ao passageiro sobre os perfis de tarifa disponíveis, deixando claro quais são os direitos, as obrigações, os serviços incluídos, as regras de reembolso e a remarcação, entre outros.



## **Comprovante de passagem aérea**

De acordo com as regras da ANAC, a empresa aérea deve emitir um comprovante de passagem aérea que contém informações como valor total da passagem adquirida e dos serviços opcionais contratados, regras de remarcação, data e horário do voo, procedimento e horário de embarque, entre outras. Quando a compra da passagem é feita por meio de uma agência de turismo, o comprovante é fornecido pela empresa aérea ao agente de turismo, e não diretamente ao passageiro. Então, nesses casos, cabe ao agente repassar ao passageiro o comprovante e todas as informações disponibilizadas pelas empresas aéreas referentes às regras da passagem.



## **Itens opcionais**

Caso esteja comprando sua passagem por meio de uma agência de turismo, informe-se com ela sobre a possibilidade de contratar serviços ou produtos opcionais (como bagagem despachada, marcação de assentos, entre outros). Algumas agências de turismo possibilitam ao passageiro adquirir esses itens no momento ou após a compra da passagem, mas nem todas fornecem esse serviço.



## Solicitação de assistência especial

Gestantes, lactantes e pessoas com deficiência, idade igual ou superior a 60 anos, acompanhadas por criança de colo, com mobilidade reduzida ou que tenham limitação na sua autonomia como passageiro têm direito à assistência especial. Para que a assistência especial seja fornecida da forma adequada, é muito importante que o passageiro informe sobre essas necessidades com antecedência. Quem estiver vendendo a passagem – seja a companhia aérea ou a agência de turismo – deve questionar o passageiro sobre essa necessidade no processo de comercialização da passagem. Caso o questionamento não ocorra, é essencial que o passageiro informe suas necessidades à companhia aérea.



## Após a compra da passagem e antes do voo



### Alteração da passagem pelo passageiro

Caso o passageiro deseje alterar a sua passagem adquirida por meio de uma agência de turismo, deve procurar os canais de atendimento dessa agência. Serão aplicadas as regras previstas no contrato de transporte aéreo. O dever de informação quanto a essas regras contratuais é das agências de turismo.



### Alteração programada ou cancelamento programado do voo pela empresa aérea

O passageiro também deve ser avisado pela agência de turismo quanto às alterações ou aos cancelamentos programados de voos, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados. É obrigação da agência manter o seu cliente informado acerca de qualquer alteração de itinerário, horário ou data do voo que tenha sido realizada e informada pela transportadora aérea à agência de turismo. Da mesma forma, é obrigação da empresa aérea manter a agência de turismo informada sobre qualquer alteração. No caso de alterações programadas, se a empresa aérea não cumprir o dever de informar com antecedência mínima de 72 horas da data do voo, ela deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de



reacomodação em outro voo disponível. Ainda no caso de alterações programadas, se a alteração for superior a 30 minutos (voos domésticos) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário de partida ou de chegada, a empresa aérea também deve oferecer alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de reacomodação em outro voo disponível.

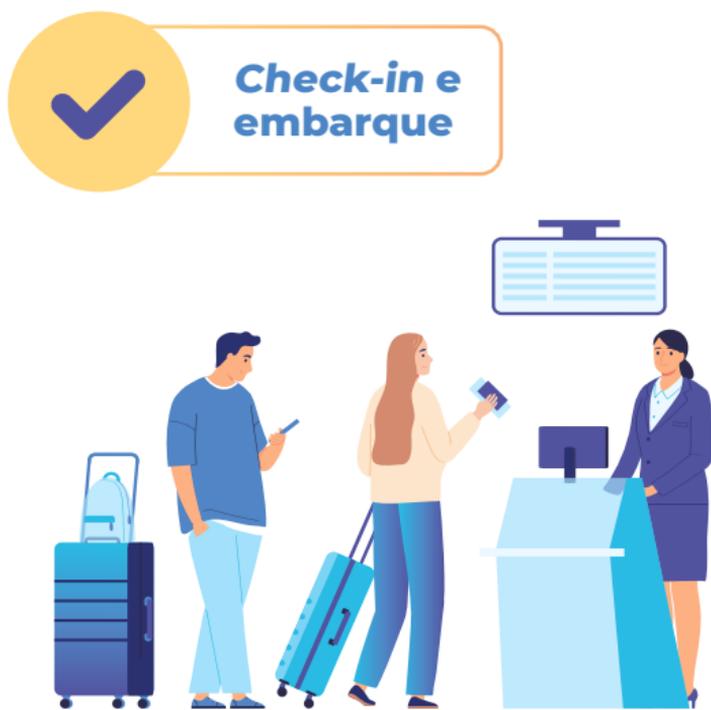


## **Regras para reembolso**

As empresas aéreas devem efetuar o reembolso pelo mesmo meio de pagamento utilizado na aquisição da passagem aérea. Assim, compras intermediadas por agência de turismo e pagas diretamente a ela (por exemplo, por boleto bancário emitido pela agência ou na maquina da própria agência) serão reembolsadas à própria agência, que terá o dever de repassar os valores ao passageiro, conforme as regras previstas em contrato. Atenção: no caso em que houve intermediação da agência de turismo, mas a compra foi feita por cartão de crédito, o valor do reembolso será feito pela companhia aérea diretamente ao passageiro. Se tiver dúvidas, o passageiro deve procurar a agência de turismo para esclarecimentos adicionais.

## Execução do serviço de transporte aéreo

O voo é executado pela empresa aérea, que deve prestar as informações e as assistências necessárias ao passageiro nessa etapa. As agências de turismo podem oferecer suporte ao passageiro no caso de qualquer eventualidade, mas é importante saber que a solução final, nessa fase, sempre dependerá da companhia aérea que realiza o transporte do passageiro. Cabe à agência de turismo informar ao passageiro sobre as condições de transporte, que estão disponíveis nos sites de cada companhia aérea.

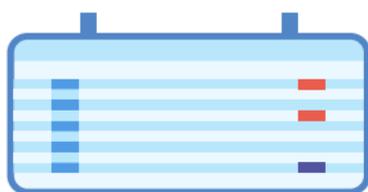


Cabe à empresa aérea realizar o *check-in*, conferir a documentação do passageiro e proceder ao embarque. É importante lembrar que cabe ao passageiro apresentar toda a documentação necessária para a viagem, inclusive vistos para outros países e eventuais documentos médicos. A empresa aérea poderá negar o embarque em caso de documentação insuficiente, atraso do

passageiro, ato de indisciplina do passageiro, além de outras situações específicas.



## Atrasos e cancelamentos não programados



Caso o passageiro esteja no aeroporto e ocorram situações como atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição, cabe à empresa aérea mantê-lo informado. Além disso, a empresa aérea deve oferecer a assistência material ao passageiro, de acordo com o tempo de espera no aeroporto (facilidades de comunicação, alimentação, hospedagem, reacomodação em outro voo). Para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos e interrupção do serviço, a empresa aérea deve oferecer, para escolha pelo passageiro, as opções de: reacomodação em outro voo; reembolso integral; e execução do serviço por outra modalidade de transporte (ônibus, por exemplo). Para mais informações, acesse: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/alteracoes-da-viagem>.



## Negativa de embarque (Preterição)

A negativa de embarque ocorre quando a empresa aérea deixa de transportar passageiro que comparece pontualmente para viajar e cumpre todos os requisitos de embarque. Isso pode acontecer quando há troca da aeronave prevista por outra menor ou se há venda de passagens acima da capacidade da aeronave (*overbooking*), por exemplo. Nesses casos, a companhia deve procurar por voluntários que aceitem viajar em outro voo e oferecer vantagens negociadas livremente entre empresa e passageiro, como dinheiro, passagem extra e milhas. Caso não haja negociação ou voluntários em número suficiente, a empresa aérea deve pagar imediatamente uma compensação financeira a cada passageiro preterido, oferecer alternativas de reacomodação e fazer o reembolso integral do valor pago ou executar o serviço por outra modalidade de transporte.



## Assistência especial

Cabe à empresa aérea prestar assistência ao passageiro com necessidades de assistência especial. É importante que a necessidade de assistência especial seja informada pelo passageiro o quanto antes, ainda no processo de compra de passagem com a agência de turismo ou empresa aérea.

**IMPORTANTE!** Os direitos dos passageiros referentes à assistência material, preterição e assistência especial são assegurados no território brasileiro, ou seja, a regulamentação da ANAC se aplica somente a passageiros no Brasil. Para saber mais, acesse: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/voos-internacionais>.

## Após o voo



### Problemas com o transporte de bagagem

Casos de extravio de bagagem devem ser comunicados imediatamente à empresa aérea, que será a responsável por solucionar o problema. No caso de dano (avaria) ou violação, o passageiro tem até 7 dias para registrar a reclamação junto à empresa aérea. Para mais informações sobre seus direitos no caso de problemas com o transporte de bagagem, acesse <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/bagagem>.



# Confira as DICAS da ABAV para ESCOLHER uma AGÊNCIA de VIAGEM



- Procure saber se a agência de turismo é regular, uma pessoa jurídica com CNPJ e inscrita no CADASTUR - cadastro obrigatório pelas Leis nº 11.771/2008 e nº 12.974/2014, junto ao Ministério do Turismo. É possível verificar o cadastro e se a agência está ativa em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>.
- Busque referências na internet, em sites que podem compartilhar experiências de usuários. Consulte o site oficial **Consumidor.gov.br**, que apresenta o desempenho de grandes agências de turismo na solução de problemas junto a seus consumidores.



- Conheça os serviços e produtos oferecidos pela agência, pesquise serviços similares e preços.



- Pesquise sobre a assistência dada pela empresa aos viajantes, perguntando sempre à agência sobre serviços e contatos de suporte disponibilizados por ela própria e pelos fornecedores envolvidos.
- Verifique se a agência de turismo está adequada e atualizada frente à tecnologia, com ferramentas de suporte e assistência quando, e se, necessário.
- Note a qualidade do atendimento e das informações e serviços prestados (observe se o agente faz perguntas sobre os seus hábitos de viagem para estabelecer um perfil e oferecer a melhor opção).
- Verifique se a agência é associada ativa de alguma associação que atue e represente a atividade.
- Desconfie de valores muito baratos.

## Para fazer uma viagem tranquila



Saiba mais sobre direitos e deveres dos passageiros e das companhias aéreas acessando:

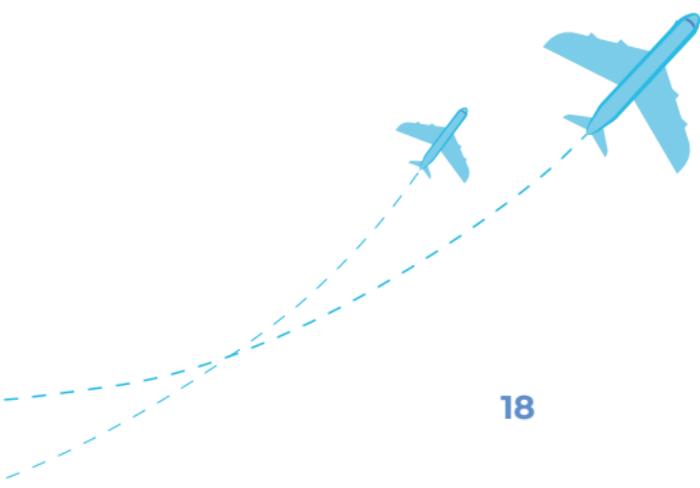
[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)

## Atendimento ao passageiro

Os passageiros do transporte aéreo são orientados a primeiramente procurar os canais de atendimento eletrônicos, telefônicos ou presenciais da respectiva agência de turismo ou da própria empresa aérea para resolver qualquer necessidade ou problema relacionado ao serviço contratado.

Caso não fique satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que o passageiro registre uma reclamação na plataforma  [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)

Todas as empresas aéreas que operam no Brasil estão na plataforma, assim como diversas agências de turismo.







**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL



**ABAV**<sup>®</sup>

*Associação Brasileira  
de Agências de Viagens*

