

Novas regras para o setor aéreo – Pandemia COVID-19

Diante do congestionamento dos canais de contato com as companhias aéreas, resultante do número expressivo de cancelamentos e remarcações, sugere-se aos consumidores que façam o pedido pelo portal www.consumidor.gov.br, pessoalmente ou por intermédio do seu advogado.0

A declaração de pandemia pela OMS em razão da escala de contaminação pelo coronavírus (COVID-19) e (SARS-CoV2) constitui situação excepcional que justifica as iniciativas legislativas (medidas provisórias e decretos) restritivas de alguns direitos e liberdades individuais.

No setor aéreo, a [MP 925/20](#), publicada no Diário Oficial de 19/3/20 estabeleceu regras emergenciais para a aviação civil brasileira para voos contratados até 31 de dezembro de 2020.

Os passageiros que decidirem adiar as suas viagens serão isentos da multa pela remarcação caso aceitem o reembolso sob a forma de crédito para a compra de uma nova passagem no prazo de 12 meses (contado da data do voo contratado)

Caso o cancelamento ou a remarcação ocorra por iniciativa da companhia aérea, o passageiro deverá ser informado com antecedência de 72 horas e poderá optar pelo reembolso sob a forma de crédito com validade de 12 meses ou acomodação em outro voo disponível.

Mas caso o passageiro não seja previamente informado e dirigir-se ao aeroporto, a companhia aérea deverá, além dessas opções, oferecer a assistência material indicada na Resolução 400 da ANAC, que varia de acordo com o tempo de espera:

- A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);
- A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.)
- A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto; O passageiro com necessidade de assistência especial e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

Diante do congestionamento dos canais de contato com as companhias aéreas, resultante do número expressivo de cancelamentos e remarcações, sugere-se aos consumidores que façam o pedido pelo portal www.consumidor.gov.br, pessoalmente ou por intermédio do seu advogado.

Para maiores informações, contate-nos através dos e-mails: advoca@uol.com.br ou pelos telefones (11) 99983-8339.