



# Orientações aos Passageiros

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) regula e fiscaliza o setor de aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no País. Entre as suas principais funções está a de estabelecer normas que promovam a segurança operacional e criem um ambiente de mercado competitivo na aviação civil. A Agência também atua para a melhoria constante da qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas, pelos profissionais do setor e pelos aeroportos, buscando o aperfeiçoamento contínuo do transporte aéreo para a sociedade brasileira.



Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.

**Quer saber mais sobre a ANAC?**

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



Ao adquirir uma passagem aérea, você firma um contrato de transporte com a companhia escolhida. Por isso, é muito importante ler atentamente esse contrato antes de adquirir o bilhete, pois lá estão todos os seus direitos e deveres, assim como os da empresa aérea. Constam do contrato, por exemplo, as regras para alteração ou remarcação de bilhetes.

Caso tenha algum problema com a viagem, sinta-se prejudicado ou tenha seus direitos descumpridos, o primeiro passo é procurar a empresa aérea e buscar a solução de seu problema.

Se o problema persistir, você poderá registrar uma manifestação na ANAC. A Agência utiliza essas informações para aperfeiçoar as normas que regulam o setor e reforçar as ações de fiscalização, contribuindo, dessa forma, para a melhoria do serviço prestado à sociedade.

As ações de fiscalização da ANAC podem resultar em sanções às empresas aéreas. Entretanto, a Agência não repara os prejuízos eventualmente causados aos passageiros.



## Esclarecimentos importantes

- Indenizações, reparações e conciliações devem ser buscadas no Poder Judiciário ou no Procon.
- A autorização para o embarque de passageiros ou a correção de dados de bilhetes aéreos são feitos pela empresa aérea.
- Somente a empresa aérea pode remarcar e alterar bilhetes. Verifique as regras no seu contrato de transporte.

## Fale com a ANAC

A ANAC está sediada em Brasília (DF), com representação regional nas cidades de São Paulo (SP), São José dos Campos (SP) e Rio de Janeiro (RJ). Também está presente nos principais aeroportos brasileiros por meio dos Núcleos Regionais de Aviação Civil (Nurac).

Para tirar dúvidas, opinar ou reclamar de serviços prestados por empresas aéreas e demais entes regulados e fiscalizados pela ANAC (ou, ainda, de serviços prestados pela própria Agência), utilize o “Fale com a ANAC” pela Internet ([www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)) ou pelo telefone 163 (atendimento 24 horas em português, inglês e espanhol).