



## COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

### ORIENTAÇÃO 002/2022 CANCELAMENTO DE VOOS

Em 2020 foi publicada a Lei 14034/2020, e depois alterada pela Lei 14.174/2021, que flexibilizava as regras tendo em vista os reflexos causados pelo coronavírus.

Esta Lei tinha prazo de validade e expirou em 31/12/2021. Assim, a partir de 01 de janeiro de 2022, voltaram a valer as regras anteriores à crise sanitária da Covid-19 para alteração de passagens, cancelamento, reembolso e crédito, regras estas dispostas na Resolução da Anac 400/2016.

[https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf)

Desta forma, se a empresa cancelar o voo, os passageiros têm direito de escolher entre acomodação, reembolso integral do valor pago ou execução por outras modalidades.

Caso seja do passageiro a iniciativa em desistir do bilhete aéreo, a empresa pode cobrar as multas previstas no contrato para o reembolso. Embora não seja obrigado, o passageiro pode aceitar o reembolso em crédito, mas o valor e o prazo de validade do crédito precisam ser negociados entre ele e a empresa aérea. Em qualquer caso, a empresa tem 7 dias para fazer o reembolso, contados a partir do pedido do passageiro. O reembolso não é corrigido pelo INPC.

Caso o consumidor sinta-se lesado de alguma forma, o mesmo poderá procurar os mecanismos jurídicos, bem como registrar sua reclamação junto ao Procon de Pato Branco.

Pato Branco, 07 de janeiro de 2022.

**ELAINE DIAS MENEGOLA**  
Diretora do PROCON/Pato Branco