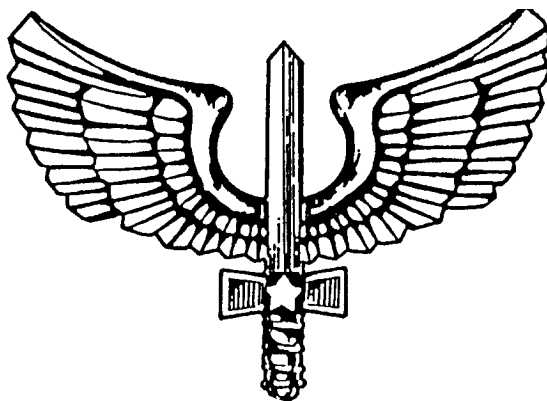


MINISTÉRIO DA AERONÁUTICA

DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL



AVIAÇÃO CIVIL

IAC 2203-0399

**INFORMAÇÕES AOS USÁRIOS DO
TRANSPORTE AÉREO**

16 MAR 1999



República Federativa do Brasil
Ministério da Aeronáutica
Departamento de Aviação Civil
Subdepartamento de Operações

**INSTRUÇÃO
DE
AVIAÇÃO CIVIL**
NORMATIVA

IAC Nº 2203-0399

DATA DE EFETIVAÇÃO: 16/03/99

ÂMBITO: GERAL

DISTRIBUIÇÃO: A-D-EN-EE-IN-SA-SR

TÍTULO: INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO.

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

OBJETIVO

Baixar normas para os diversos elos do Sistema de Aviação Civil para que, em perfeita coordenação, possibilitem levar informações precisas, em tempo hábil e necessárias aos usuários do transporte aéreo, através de um sistema integrado de comunicações, de modo a proporcionar a estes um bom atendimento nos aeroportos.

FUNDAMENTO

Recomendação 6.12, do Anexo 9, à Convenção de Chicago, que orienta seus Estados Contratantes a proverem aos usuários todas as informações a respeito de chegadas, partidas e cancelamentos de vôo, particularmente, as mudanças de última hora e leva em consideração, também, a Recomendação 6.12.1, do mesmo anexo, que solicita aos Estados Contratantes que assegurem-se de que todas as partes envolvidas em operações de aeronaves provenham aos usuários, em tempo hábil, todas as informações relevantes em relação aos vôos, incluindo as alterações de última hora.

APROVAÇÃO

Portaria DAC N.º 155/DGAC, de 22/03/99, que entrará em vigor na data de sua publicação.

Brig. do Ar - JOSÉ AMÉRICO DOS SANTOS
Chefe do SOP

Ten. Brig. do Ar – MARCOS ANTÔNIO DE OLIVEIRA
Diretor- Geral

Controle de Emendas							
Emenda		Data da Inserção	Inserida por	Emenda		Data da Inserção	Inserida por
Nº	Data			Nº	Data		
01				33			
02				34			
03				35			
04				36			
05				37			
06				38			
07				39			
08				40			
09				41			
10				42			
11				43			
12				44			
13				45			
14				46			
15				47			
16				48			
17				49			
18				50			
19				51			
20				52			
21				53			
22				54			
23				55			
24				56			
25				57			
26				58			
27				59			
28				60			
29				61			
30				62			
31				63			
32				64			

SUMÁRIO

1 - GENERALIDADES	5
2 – FASES RELATIVAS A ATRASOS	5
3 – RESPONSABILIDADES	5
3.1 – Da Empresa Aérea	5
3.2 – Da Administração Aeroportuária	7
3.3 – Dos Órgãos de Proteção ao Vôo	7
3.4 – Das Seções de Aviação Civil (SAC)	8
4 – DISPOSIÇÕES GERAIS	8
ANEXO I – PANFLETOS ORIENTADORES AOS USUÁRIOS	9
OVERBOOKING	9
BAGAGEM	11
ATRASO DE VÔO	12
CANCELAMENTO DE VÔO	13
REEMBOLSO DE PASSAGEM	14
NO CASO DE MAU ATENDIMENTO	15
ANEXO II – AVISO SONORO AOS PASSAGEIROS	16
ANEXO III – FORMULÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA	17

1 – GENERALIDADES

- 1.1 - Para garantir o desenvolvimento e a operação harmônica da aviação civil brasileira, é necessário, entre outras medidas, proporcionar ao usuário do transporte aéreo informações precisas sobre os serviços que a ele são oferecidos.
- 1.2 - A responsabilidade em proporcionar essas informações é dividida entre os diversos elos do Sistema de Aviação Civil, sendo que a empresa aérea, por ter o contato direto com o usuário, é o elo que possui maior responsabilidade na prestação dessas informações.
- 1.3 - A administração aeroportuária detem os melhores meios de informações coletivas aos usuários, por ser a operadora dos sistemas de informações sonoros e visuais dos aeroportos, além de ter grande parcela de responsabilidade na manutenção da ordem e segurança das instalações dos aeroportos.
- 1.4 - Os órgãos de proteção ao voo são importantes meios de informações, pois detêm conhecimentos sobre o fluxo do tráfego aéreo e das condições meteorológicas dos aeroportos.
- 1.5 - As Seções de Aviação Civil (SAC) representam a autoridade aeronáutica nos aeroportos e são responsáveis pela fiscalização e atendimento dos usuários, no que tange à garantia dos seus direitos.

2 – FASES RELATIVAS A ATRASOS

- 2.1 - Para efeito desta NOSER, serão consideradas duas fases em função da confirmação do voo e do tempo de atraso previsto para o voo, cabendo ações de contingência em cada uma dessas fases:

AMARELA - Quando o voo não puder ser confirmado com até 30 minutos de antecedência em relação ao seu horário previsto de partida ou chegada; ou

- **Quando o atraso previsto não for maior do que uma hora.**

Nesta fase, as empresas aéreas, as administrações aeroportuárias e as SAC deverão preparar-se para possíveis problemas que porventura poderão ocorrer com o agravamento da situação.

VERMELHA - Quando o voo estiver com atraso superior a uma hora em relação ao seu horário previsto para partida ou chegada.

Nesta fase, as empresas aéreas, as administrações aeroportuárias e as SAC deverão adotar as providências cabíveis para evitar possíveis tumultos nos aeroportos em decorrência da falta de informações aos usuários.

3 – RESPONSABILIDADES

3.1 - Da Empresa Aérea:

- 3.1.1 - A Empresa Aérea e seus prepostos são os responsáveis em prestar todas as informações aos usuários relativas às Condições Gerais de Transporte, no ato da compra do bilhete.

- 3.1.2 -** No caso de mudanças posteriores dessas condições, a empresa aérea deverá fornecer ao usuário todas as informações necessárias relativas ao transporte.
- 3.1.3 -** Quando essas mudanças resultarem em atrasos nos horários de partida, é necessário que a administração aeroportuária seja informada e é recomendável que a empresa aérea envide todos os esforços no sentido de avisar aos usuários, em tempo hábil, de modo a evitar que eles desloquem-se para o aeroporto desnecessariamente.
- 3.1.4 -** A empresa aérea, através de seus órgãos de coordenação de tráfego, deverá manter os seus representantes nos aeroportos informados sobre o fluxo de suas aeronaves, horários estimados de decolagem e partida, atrasos, cancelamentos de vôos, bem como qualquer alteração que resulte em modificação de sua malha e venha a interferir nos vôos que chegam e partem desses aeroportos.
- 3.1.5 -** A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar à Central de Informações do Aeroporto as confirmações de horários de chegada e partida dos seus vôos, tão logo disponíveis e com antecedência mínima de 30 minutos em relação ao horário programado.
- 3.1.6 -** A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar, imediatamente, à Central de Informações do Aeroporto qualquer alteração nos seus vôos, de modo que os usuários possam receber, através do sistema de informações do aeroporto, avisos visuais e sonoros sobre as modificações.
- 3.1.7 -** A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá, quando caracterizada a FASE AMARELA em qualquer escala de seus vôos, seja por falta de informações ou por confirmação de atraso, adotar todas as providências a fim de prestar as informações necessárias aos usuários, orientando e destacando funcionários para o bom atendimento aos passageiros.
- 3.1.8 -** A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar à administração aeroportuária e à SAC as alterações que possam gerar descontentamento dos usuários e pôr em risco a segurança ou a ordem no aeroporto.
- 3.1.9 -** Quando ficar caracterizada a FASE VERMELHA e as alterações dos vôos resultarem em modificação nos horários em mais de uma hora, a empresa aérea, através de seu representante no aeroporto, deverá informar à SAC sobre as providências a serem tomadas para fazer frente à contingência e à Central de Informações do Aeroporto para as providências cabíveis.
- 3.1.10 -** Com a finalidade de poder atender rapidamente ao exposto no item anterior, a empresa aérea deverá possuir, em cada aeroporto onde opera, um Plano de Contingência que oriente seus funcionários a como proceder na FASE VERMELHA. Deverá constar neste plano, todas as providências a serem tomadas em relação à transferência de passageiros para congêneres, a alimentação e as reservas de hotel para acomodação dos usuários, bem como as providências de ressarcimento em relação à possível preterição de passageiros.
- 3.1.11 -** O prazo para a execução do Plano de Contingência será de, no máximo, duas horas após o horário previsto para o vôo.
- 3.1.12 -** A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar à SAC a solução da contingência, através do formulário constante do anexo III.

3.2 - Da Administração Aeroportuária:

- 3.2.1** - As administrações aeroportuárias, por serem as responsáveis pela operação dos sistemas de informações aos usuários, deverão estabelecer rotinas de operação das Centrais de Informações dos Aeroportos, em coordenação com as empresas aéreas, os órgãos de proteção ao voo e as SAC, para que os usuários possam receber, nos aeroportos, todas as informações necessárias através de avisos sonoros e visuais sobre chegadas, partidas, atrasos, cancelamentos dos vôos e alterações de última hora.
- 3.2.2** - As administrações aeroportuárias deverão adotar providências para que as Centrais de Informações dos Aeroportos sirvam como difusoras de todas as informações recebidas pelas empresas aéreas, SAC e os órgãos de proteção ao voo.
- 3.2.3** - As administrações aeroportuárias deverão adotar providências para que os vôos que não forem confirmados pelas empresas aéreas, até 30 minutos antes da hora prevista para partida (FASE AMARELA), sejam considerados atrasados no sistema de informações aos usuários.
- 3.2.4** - Quando caracterizada a FASE AMARELA, além da pertinente disseminação das informações, as administrações aeroportuárias deverão adotar providências para que os agentes responsáveis pela segurança aeroportuária sejam alertados sobre o ocorrido, para que possam adotar as providências cabíveis que o caso requer. Do mesmo modo, as administrações aeroportuárias deverão passar esta informação à SAC, para que esta possa, também, adotar as providências de sua responsabilidade.
- 3.2.5** - Quando ficar caracterizada a FASE VERMELHA, as administrações aeroportuárias deverão, além da disseminação das informações pertinentes, adotar providências para que a ordem e a segurança aeroportuária sejam mantidas.
- 3.2.6** - As administrações aeroportuárias deverão, em coordenação com as empresas aéreas e as SAC, acompanhar a evolução das alterações dos vôos e suas fases, de modo a prestar as informações necessárias aos usuários, através do sistema de informações.
- 3.2.7** - As administrações aeroportuárias deverão coordenar com os órgãos de proteção ao voo o acompanhamento do tráfego chegando e saindo do aeroporto, bem como as condições meteorológicas, de modo a poder prestar as informações aos usuários.
- 3.2.8** - As administrações aeroportuárias deverão ter em seus balcões de informações os panfletos do Anexo I desta instrução, para serem distribuídos aos usuários.
- 3.2.9** - As administrações aeroportuárias deverão divulgar, periodicamente, pelos sistemas de som do aeroporto, o aviso constante do Anexo II desta instrução.
- 3.2.10** - As administrações aeroportuárias deverão ter seus procedimentos estabelecidos em instruções que contemplem os aspectos abordados nos itens anteriores e as comunicações e providências cabíveis em cada situação.

3.3 - Dos Órgãos de Proteção ao Voo:

- 3.3.1** - Os órgãos de proteção ao voo deverão repassar à Central de Informações do Aeroporto todas as informações sobre o movimentos das aeronaves chegando ou partindo daquele aeroporto.

3.3.2 - Deverão informar, também, à Central de Informações do Aeroporto qualquer alteração que influencie no fluxo normal das aeronaves, tais como problemas no tráfego aéreo e meteorológicos.

3.3.3 - As informações contidas no item anterior deverão ser acompanhadas de previsão da volta à normalidade, sempre que possível.

3.4 - Das Seções de Aviação Civil (SAC):

3.4.1 - As SAC deverão estar preparadas para prestar todas as informações aos usuários no que diz respeito aos seus direitos e legislações pertinentes.

3.4.2 - Com a finalidade de facilitar a compreensão dos usuários, as SAC deverão ter à disposição, e em quantidade suficiente, os panfletos constantes do Anexo I desta instrução, para distribuição aos usuários.

3.4.3 - Sempre que for notificada pela administração aeroportuária ou pela empresa aérea de modificações nos vôos, deverá coordenar com estes todas as providências cabíveis para que o usuário receba as informações necessárias sobre as alterações nos seus vôos.

3.4.4 - Deverá coordenar com o representante da empresa aérea as providências a serem tomadas nos casos de atraso inclusos na FASE VERMELHA, cobrando deste, com a antecedência necessária, a ativação do Plano de Contingência da empresa.

3.4.5 - Deverá receber do representante da empresa aérea o formulário de solução da contingência, constante do anexo III, devidamente preenchido, e repassá-lo para o SERAC de sua jurisdição.

4 – DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 - Os casos tratados nesta NOSER, que porventura venham a resultar em possíveis tumultos que possam causar danos a pessoas ou instalações, deverão ser comunicados, imediatamente, à Divisão de Tráfego (OP-2) do SOP/DAC.

4.2 - As normas estabelecidas nesta IAC deverão estar implementadas no prazo de 30 dias após a publicação da sua Portaria de efetivação no Diário Oficial da União.

4.3 - Os casos não previstos neste documento deverão ser submetidos à apreciação do Diretor-Geral do Departamento de Aviação Civil.

ANEXO I**OVERBOOKING
(Preterição de passageiros)****Overbooking:**

O *Overbooking* é o ato de se reservar mais bilhetes por parte das companhias aéreas do que a capacidade da aeronave, visando evitar os evidentes prejuízos ocasionados pelo passageiro *no show* (passageiros confirmados que não comparecem para embarque). Esta prática pode provocar o excesso de passageiros.

Procedimentos em caso de Overbooking:

- a) Se o senhor (a) for preterido em algum voo, procure o supervisor da companhia pela qual está viajando e relate o problema. Fique atento! Pela lei vigente, a empresa aérea é obrigada a acomodar o(a) senhor (a) em outro voo, da própria empresa ou de outra, dentro de um prazo de quatro horas contadas a partir da hora do voo do qual foi preterido.
- b) Se o (a) senhor (a) aceitar viajar em outro voo no mesmo dia (após as 04 horas) ou no dia seguinte, a empresa, a fim de minimizar seu desconforto, ainda tem que lhe proporcionar todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodação, se for o caso.
- c) Caso o Sr(a) queira solicitar reembolso de passagem é necessário verificar a forma de pagamento que foi adquirido o bilhete de passagem, pois o bilhete adquirido pelo sistema de crediário somente será devolvido após a quitação do mesmo. No caso de cartão de crédito, o valor a ser reembolsado será debitado em sua fatura. Se o bilhete foi adquirido em dinheiro, a devolução é imediata, porém se foi por cheque, somente após a compensação do mesmo. O prazo máximo para pagamento do reembolso ao usuário é de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso.
- d) Caso a companhia aérea não ofereça ao(a) Sr(a) as facilidades acima, o(a) Sr(a) poderá fazer uma reclamação oficial ao DAC. Para isso, basta procurar a Seção de Aviação Civil, que fica no próprio Aeroporto, e preencher o Impresso de Sugestões e Reclamações (ISR). Se preferir, reclame por carta endereçada ao DAC (Av. Mal. Câmara, 233 – 11º andar – Rio de Janeiro – CEP: 20020-080) ou ainda via e-mail (assecom@dac.gov.br). Será aberto um processo administrativo que poderá resultar em sanção à empresa por infração ao Código Brasileiro de Aeronáutica. O (a) senhor(a) será comunicado sobre o resultado deste processo em sua residência.
- e) Caso o (a) Sr (a) resolva não aceitar as facilidades oferecidas pela empresa aérea, o(a) Sr(a) poderá também fazer uma reclamação oficial ao Departamento de Aviação Civil (DAC) que analisará a reclamação e, se for o caso, adotará sanções previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA).

Termo de Compromisso das Empresas dos Grupos VARIG, VASP, TRANSBRASIL e TAM:

- a) Estas empresas firmaram um Termo de Compromisso, aprovado pelo DAC, com objetivo principal de eliminar os efeitos e conseqüências decorrentes do “overbooking”. O Plano já está em vigor a partir de 23/12/98, e assim, se o (a) senhor (a) for preterido em voo de alguma dessas empresas, estas são obrigadas a acomodar o(a) senhor (a) em outro voo, da própria empresa ou de outra, dentro de um prazo de quatro horas contadas a partir da hora do voo do qual foi preterido, e ainda, o (a) senhor (a) terá direito também a um crédito compensatório de R\$ 126,00 (para trechos até 1100 km) ou R\$ 210,00 (para trechos superiores a 1100 km) que poderão ser substituídos por passagens ou outros benefícios de comum acordo com o passageiro.

- b) Se o (a) senhor (a) aceitar viajar em outro voo no mesmo dia (após as 04 horas) ou no dia seguinte, a empresa, a fim de minimizar seu desconforto, ainda tem que lhe proporcionar todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodação, se for o caso, e crédito compensatório de R\$ 252,00 (para trechos de até 1100 km) ou R\$ 420,00 (para trechos superiores a 1100 km) que poderão ser substituídos por passagens ou outros benefícios de comum acordo com o passageiro.
- c) O crédito compensatório terá validade de um ano, será corrigido pelo D.E.S. (Direito Especial de Saque), conforme índice divulgado pelo Banco do Brasil, e não poderá, em hipótese alguma, ser superior ao valor pago para o trecho.

Importante:

Sua reclamação só será válida caso tenha confirmado a reserva de seu assento e tenha comparecido ao “check-in” da empresa aérea com mais de meia hora antes do voo marcado, para voos nacionais, e até uma hora para voos internacionais.

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica, na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989 e no Termo de Compromisso das Empresas, de 12 Jan 1999.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

BAGAGEM**EXTRAVIO - NACIONAL:**

Caso ocorra extravio de sua bagagem, o Sr(a) deve seguir os seguintes passos:

- a) Procurar a Empresa Aérea, para reclamar sobre sua bagagem. Lá o Sr(a) deverá preencher o (RIB) REGISTRO DE IRREGULARIDADE DE BAGAGEM. Se a empresa aérea deixar de cumprir com as suas obrigações ou, ainda, se o Sr(a) precisar da ajuda da autoridade aeronáutica, procure o Fiscal de Aviação Civil do DAC, localizado na Seção de Aviação Civil (SAC), nos principais aeroportos brasileiros. Se quiser reclamar oficialmente ao DAC, basta preencher o formulário de Impresso Sugestão e/ou Reclamação (ISR). Vale lembrar que o Sr(a) poderá fazer sua reclamação por documento encaminhado aos Serviços Regionais de Aviação Civil, ou para o próprio Departamento de Aviação Civil (Av. Mal. Câmara, 233 – 11º andar – Rio de Janeiro – CEP: 20020-080) ou ainda via e-mail (assecom@dac.gov.br).
- b) Configurado o extravio de bagagem, o Sr(a) terá que ser indenizado pela empresa em até 150 (cento e cinquenta) Obrigações do Tesouro Nacional (OTN). Vale informar que todo passageiro tem a opção de declarar os valores atribuídos a sua bagagem, **antes do embarque**, e pagar uma taxa suplementar (uma espécie de seguro) estipulada pela empresa. Se este é o seu caso, o Sr(a) terá que receber valor declarado e aceito pela empresa. Também é importante que o Sr saiba que a empresa tem o direito de verificar o conteúdo da bagagem, sempre que houver valor declarado. Atenção! Ficam de fora desta declaração os objetos considerados de valor, como jóias, papéis negociáveis ou dinheiro. Estes objetos devem ser carregados na bagagem de mão. Portanto, cuidado! A empresa está isenta de responsabilidade sobre a perda ou dano destes objetos.
- c) No caso de dano à bagagem, o Sr(a) deverá seguir o mesmo roteiro do item “a”. O DAC informa ainda que somente serão considerados, para efeito de indenização, os objetos destruídos ou avariados.

EXTRAVIO - INTERNACIONAL:

- a) No caso de vôos internacionais, a Convenção de Varsóvia limita a responsabilidade da empresa em USD 20 (vinte dólares norte americanos), por quilo de bagagem extraviada. Também aqui o Sr(a) poderá optar por efetuar o despacho de seus pertences, resguardando-se por uma declaração especial de interesse na entrega de sua bagagem. Este documento discrimina minuciosamente o conteúdo da mala. Somente com esta declaração, o Sr(a) poderá ser indenizado, prevalecendo a responsabilidade do transportador sobre os bens ali contidos. Se o Sr(a) não fizer a declaração especial de interesse na entrega e não pagar taxa suplementar, não terá direito ao ressarcimento à indenização integral e sim à indenização limitada (vinte dólares por quilo).

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica e na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

ATRASO DE VÔO

Caso ocorra atraso de vôo superior a 4 (quatro) horas, a empresa aérea tem por obrigação lhe proporcionar todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodação se for o caso. Se o(a) Sr(a) não aceitar essas facilidades, preferindo viajar por outra companhia, fique atento, isto só será possível se o seu bilhete for endossável, ou seja, vai depender do tipo de tarifa na qual foi adquirida a sua passagem. A prática do endosso varia, tendo em vista as tarifas diferenciadas. Se o Sr(a) desistir e preferir o reembolso também é possível. Contudo, só haverá reembolso imediato se, ao comprar o bilhete, o Sr(a) efetuar o pagamento em dinheiro. O Sr(a) deve ficar atento, mais uma vez, pois existem tipos de tarifas que não permitem a prática do reembolso.

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica e na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

CANCELAMENTO DE VÔO

Por parte da empresa aérea:

Qualquer que seja o motivo do cancelamento do voo, o Sr(a) terá direito ao reembolso do valor já pago do bilhete, desde que o tenha comprado mediante pagamento em dinheiro. No caso de bilhete adquirido pelo sistema de crediário, cartão de crédito ou por meio de cheque, o mesmo só poderá ser utilizado em transporte de outra empresa, mediante prévia concordância da empresa aérea emitente do bilhete. Se o(a) Sr(a) adquiriu o seu bilhete por um desses sistemas, só terá direito ao reembolso depois de quitado o débito com o transportador emitente.

Por parte do passageiro:

Se o(a) Sr(a) desistir de seu voo, ou quiser fazer qualquer outra alteração em sua viagem, deve antes consultar o seu agente de viagem ou a empresa aérea, tendo em vista as tarifas diferenciadas existentes e os vários procedimentos a serem observados para cada caso.

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica e na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

REEMBOLSO DE PASSAGEM:

Caso o Sr(a) queira solicitar reembolso de passagem é necessário verificar a forma de pagamento que foi adquirido o bilhete de passagem, pois o bilhete adquirido pelo sistema de crediário somente será devolvido após a quitação do mesmo. No caso de cartão de crédito, o valor a ser reembolsado será debitado em sua fatura. Se o bilhete foi adquirido em dinheiro, a devolução é imediata, porém se foi por cheque, somente após a compensação do mesmo. O prazo máximo para pagamento do reembolso ao usuário é de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso.

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica e na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

NO CASO DE MAU ATENDIMENTO:

O passageiro, se precisar, poderá buscar auxílio da autoridade aeronáutica, procurando o Fiscal de Aviação Civil do DAC, na Seção de Aviação Civil (SAC), localizado nos principais aeroportos brasileiros. Se o passageiro quiser reclamar oficialmente ao DAC, basta preencher o formulário de Impresso Sugestão e/ou Reclamação (ISR). Vale lembrar que o Sr(a) poderá fazer sua reclamação também por documento encaminhado aos Serviços Regionais de Aviação Civil ou para o próprio Departamento de Aviação Civil (Av. Mal. Câmara, 233 – 11º andar – Rio de Janeiro – CEP: 20020-080) ou ainda via e-mail (assecom@dac.gov.br).

A reclamação será encaminhada ao Presidente da Empresa envolvida, através de documento oficial.

Não se esqueça! O DAC está sempre pronto para atendê-lo. Procure-nos.

As informações acima estão consubstanciadas no **Código Brasileiro de Aeronáutica e na Portaria 957/GM5, de 19 Dez 1989.**

Departamento de Aviação Civil – Ministério da Aeronáutica
<http://www.dac.gov.br>

ANEXO II

SENHORES PASSAGEIROS

Em caso de reclamação, sugestões ou dúvidas sobre os serviços aéreos, procure o setor de Fiscalização do Departamento de Aviação Civil neste Aeroporto. A Seção de Aviação Civil fica localizada no(a) ...

