

PROCON ORIENTA SOBRE NOVO PRAZO PARA REMARCAÇÃO E REEMBOLSO DE PASSAGENS AÉREAS



Medida Provisória 1.024/20 vale para voos cancelados entre 31/3/20 e 31/10/21.

Consumidores que adquiriram passagens aéreas internacionais em 2020 ainda não conseguem vislumbrar uma data para colocarem em prática seus planos adiados. Enquanto prossegue a incerteza quanto ao início da vacinação contra a Covid-19 e a consequente retomada dos voos internacionais e do acesso à rede hoteleira no exterior, o Governo Federal ampliou para 31/10/21, por meio da Medida Provisória (MP) 1.024/20, o prazo para a remarcação das passagens previsto pela Lei 14.034/20, que trata das medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia de Covid-19. O prazo anterior era 31/12/20.

Na prática a MP permite que os consumidores, em comum acordo com as companhias aéreas e agências de turismo, remarquem suas viagens sem que isso acarrete em despesas extras para os clientes. Além da remarcação, o consumidor pode optar pela disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços disponíveis nas respectivas empresas, em até 18 meses, ou mesmo outro acordo a ser formalizado entre as partes.

Se não houver interesse do consumidor em remarcar ou utilizar os créditos, o fornecedor deverá restituir os valores pagos em até 12 parcelas corrigidas pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) contadas a partir da data do voo cancelado, desde que ele tenha sido marcado para o período que vai de 19/03/20 a 31/10/21.

O coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), Marcelo Barbosa, alerta para o fato de que pode haver multa contratual caso o cliente desista do voo previamente adquirido. *“É importante que o consumidor verifique junto à empresa se haverá essa cobrança em caso de desistência”*, afirma Barbosa.

Na opinião do coordenador, a MP 1.024/20 não soluciona uma reclamação manifestada pelos órgãos de defesa do consumidor, que criticaram o prazo de 12 meses para o reembolso dos clientes em caso de cancelamento dos voos pelas companhias aéreas. Nesse sentido, Marcelo Barbosa orienta que o consumidor entre em contato com seu fornecedor para buscar um acordo, seja para remarcação da viagem, seja para o reembolso. Esse contato deve ser por escrito, de preferência por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo fornecedor, sendo válidos também os registros de conversas via e-mail, aplicativos e outras formas de comunicação virtual.

Foto: Divulgação

08/04/2026 06:15