



Nota Explicativa nº 008/2024, de 22 de julho de 2024.

Assunto: Orientação acerca da verificação das regras de cancelamento de passagens no sítio eletrônico das companhias aéreas.

Prezados Gestores, Fiscais e Suplentes da Ata de Registro de Preços SEGER nº 001/2024,

Com vistas a orientá-los quanto à necessidade de verificação das regras de cada companhia aérea no tocante ao cancelamento de passagens aéreas, seguem diretrizes para subsidiá-los:

Inicialmente, deve-se ter em vista que as normas aplicáveis e as regras específicas das empresas de passagens aéreas diferem a depender de como se realizam os cancelamentos e alterações de passagens, especialmente em relação às tarifas a serem pagas, se o voo é nacional ou internacional, se o cancelamento advém da própria empresa ou do passageiro etc.

Entretanto, nos termos da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC¹ (a qual estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional), há algumas diretrizes que devem ser observadas por todas as companhias aéreas para os voos regulares, não fretados, consoante se demonstrará.

Nos termos do art. 11 da citada Resolução:

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Destarte, nos termos da citada resolução, no caso de voos regulares todas as empresas de transporte aéreo devem aceitar o pedido de cancelamento realizado pelo comprador, sem ônus a este, caso o requerimento seja realizado em até vinte e quatro horas da data do recebimento do comprovante, e ainda apenas se a aquisição for

¹ Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>>.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – SUCOR

realizada com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data do embarque.

Por outro lado, os pedidos de cancelamento efetuados em inobservância ao prazo disposto no art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC poderão resultar na cobrança de multas pelas companhias aéreas, nos termos dos arts. 3º, 5º, inciso II, e 9º, todos da citada resolução.

Quadra frisar ainda que consoante dispõe o §2º do art. 22 da Portaria SEGER nº 10-R/2007, com as alterações promovidas pela Portaria SEGER nº 022-R/2024², é vedado o requerimento de reembolso nominal (em nome do passageiro) às companhias aéreas, inclusive no caso de pedido de conversão em nota de crédito. A proibição é corroborada contratualmente no Item 3.10.6.4 do Termo de Referência da ARP nº 001/2024³.

Note-se que nos termos dos Itens 3.10.6 e 3.10.6.2 do Termo de Referência⁴, o prazo para realização do reembolso é de 10 (dez) dias contados da solicitação ou de acordo com a legislação vigente, devendo o valor ser creditado na próxima fatura, deduzidas as multas porventura cobradas pelas companhias aéreas. Se a solicitação ocorrer em prazo inferior a 10 (dez) dias do vencimento da fatura, o reembolso poderá ser efetivado na fatura subsequente.⁵

Dito isso, é de suma importância estarem cientes das regras de cada companhia aérea quanto à reembolsos, inclusive no tocante às tarifas cobradas. Por isso, o servidor deverá conferir concomitantemente à aquisição da passagem quais são as disposições estabelecidas pela companhia aérea respectiva, evitando assim futuras dificuldades. Nesse respeito, deverá ainda requerer à Contratada que esta informe os valores cobrados da taxa/multa do cancelamento, bem como o valor a ser ressarcido, e quando ocorrer a remarcação do ticket, o valor da nova passagem, em conformidade com o Item 3.10.6.1 do Termo de Referência.

² **Art. 22** No caso de cancelamento da viagem ou de não-realização de percurso, o solicitante deverá pleitear junto ao administrador do Sistema o respectivo cancelamento.

[...]

§2º É vedado o requerimento de reembolsos nominais em favor do beneficiário da passagem aérea;”

³ **3.10.6.4** É vedada emissão de nota de crédito nominais em favor do CPF do passageiro, apenas em favor da CONTRATANTE.

⁴ **3.10.6** As passagens nacionais e/ou internacionais solicitadas e não utilizadas, total ou parcialmente, e quando com direito a reembolso, serão reembolsadas em até 10 (dez) dias, a contar da data da solicitação ou de acordo com a legislação vigente e deverá ser creditada na próxima fatura, deduzidas as multas porventura cobradas pelas companhias aéreas.

⁵ **3.10.6.2** Caso a solicitação de reembolso ocorra em prazo inferior a 10 (dez) dias do vencimento da fatura, a CONTRATADA poderá efetuar o reembolso da passagem na fatura subsequente.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

SUBGERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – SUCOR

Desse modo, com vistas a verificar as regras específicas das principais companhias aéreas nacionais, seguem links dos sítios eletrônicos que trazem tais informações:

Companhia	Site
GOL	https://www.voegol.com.br/informacoes/alterar-voe
	https://www.voegol.com.br/cancelamento-remarcacao-e-reembolso-de-voos
Latam	https://www.voeazul.com.br/br/pt/sobreazul/para-a-sua-viagem/alteracao-e-cancelamento/voos-nacionais
	https://www.voeazul.com.br/br/pt/sobreazul/para-a-sua-viagem/alteracao-e-cancelamento/voos-internacionais
Azul	https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda/perguntas/remarcacoes/reembolsos

Atenciosamente.

Gerência de Serviços Corporativos
Subsecretaria de Estado de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos