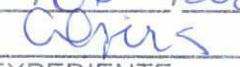


CÂMARA MUNICIPAL
DE JUIZ DE FORA

Protocolo nº 2186

Em 16/06/2025


EXPEDIENTE

ANAC

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 4º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br
+55 (61) 3314-4327

Ofício nº 55/2025/ASPAR-ANAC

Brasília, 12 de junho de 2025.

Ao Exmo. Sr.

Vereador ZÉ MÁRCIO GAROTINHO

Presidente da Câmara Municipal de Juiz de Fora/MG

Rua Halfeld, 955

Cep: 36016-000 - Juiz de Fora - MG

Assunto: Câmara Municipal de Juiz de Fora/MG solicita informações sobre a suspensão das operações da empresa Voepass no Aeroporto Regional da Zona da Mata, considerando os impactos diretos aos passageiros que utilizam regularmente os serviços aéreos nessa região.

Referência: Ofício 1151/2025-DE mala (SEI nº. 11560710).

Referência: Processo Nº 00058.043799/2025-20

Senhor Presidente,

1. Em atenção ao Ofício em referência, sobre os questionamentos formulados pela Câmara Municipal de Juiz de Fora, através da Representação nº 14/2025, de autoria do senhor Vereador José Márcio Lopes Guedes (Vereador Zé Márcio-Garotinho - PDT) a esta Agência Nacional da Aviação Civil - ANAC, encaminho as informações que se segue.

Há previsão de realocação dos passageiros afetados por meio de outras companhias aéreas? Caso positivo, quais os procedimentos necessários para que os viajantes possam garantir seus direitos?

2. A empresa que comercializou a passagem (Voepass, Latam ou agência de viagem, a depender do caso) deve informar ao passageiro sobre a situação do voo e oferecer as alternativas previstas na regulação da Anac. Em caso de cancelamento de voo, o passageiro tem direito a: **reembolso integral** do valor pago pela passagem ou **reacomodação** em outro voo da mesma empresa aérea, se houver.

3. **O transportador deve disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.** Ressalte-se que a Voepass operava com código compartilhado, em acordo de *codeshare* firmado junto a Latam Airlines Group, **também incidindo a esta última, a obrigação de disponibilização de canal de atendimento previsto no art. 31 da Resolução nº**

400/2016, no contratos de transporte aéreo por ela firmado.

4. Por fim, esta Superintendência monitora as reclamações dos usuários sobre a prestação de serviços ofertados pelos regulados do setor, o que inclui os serviços da Empresa Voepass, por meio da plataforma Consumidor.gov.br, serviço disponibilizado pelo Governo Federal, público e gratuito, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela *internet*.

Existe a possibilidade de outras empresas assumirem as rotas anteriormente operadas pela VoePass, garantindo a continuidade dos serviços e minimizando os impactos para os passageiros da região?

5. No Brasil, vigora o regime da **liberdade de rotas**, conforme disposto no § 1º do artigo 48 da Lei de Criação da Anac. Dessa forma, a implementação de voos em determinada localidade passa diretamente pelo planejamento das empresas aéreas, que têm a liberdade para o estabelecimento das suas próprias malhas aéreas, devendo observar tão somente as limitações de capacidade operacional de cada aeroporto, bem como as regras incidentes sobre o serviço,

6. Ademais, sob o contexto do setor de aviação civil, a Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), em seu art. 174-A, estabelece que "*os serviços aéreos são considerados atividades econômicas de interesse público submetidas à regulação da autoridade de aviação civil, na forma da legislação específica*".

7. A atuação da Anac fundamenta-se na busca pelo alinhamento de suas ações com as políticas públicas advindas do Governo Federal e demais atores, na medida em que se traduzem como importantes insumos para ampliar a eficiência da atuação da Agência no sentido maximizar o desenvolvimento do transporte aéreo nacional. Entretanto, insta salientar que não cumpre à Anac a formulação de políticas públicas, atribuição que é competência atinente à esfera da Administração Direta.

Quais providências estão sendo tomadas para assegurar que os consumidores não sejam prejudicados e possam exercer seus direitos, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor e nas normativas da ANAC?

8. Conforme esclarecido no primeiro questionamento, a regulação da Anac impõe obrigações às companhias aéreas, em caso de cancelamento de voos. Esta Superintendência também monitora as reclamações dos usuários por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

9. Ademais, foi instaurado o processo nº 00058.021027/2025-37, que, conforme Despacho SEI nº 11262354, tem a finalidade de que sejam apuradas questões afetas às relações de consumo. Importante destacar que a fiscalização está em andamento e eventuais medidas administrativas serão implementadas, caso identificado descumprimento dos direitos dos passageiros previstos nas Condições Gerais de Transporte (Resolução Anac nº. 400/2016).

10. Por fim, indica-se, para maiores informações sobre a suspensão das operações da Voepass, que a Anac reúne informações aos passageiros e demais interessados em sua página na internet: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/voepass-suspensao>.

11. Esta Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC permanece à disposição do Excelentíssimo Vereador, para mais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

(assinado digitalmente)

GUILHERME FRANCO

Chefe da Assessoria Parlamentar - Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Franco Couto Neto, Chefe da Assessoria Parlamentar, Substituto(a)**, em 12/06/2025, às 11:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **11668966** e o código CRC **CDA66563**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.043799/2025-20

SEI nº 11668966