

# ANAC publica novas regras sobre atrasos, cancelamentos e assistência ao passageiro

28.09.2026 7 minutos de leitura

## Autores

André Macedo de Oliveira

Giovani Menicucci

Isabel Nogueira

## Áreas relacionadas

Relações Governamentais

## Assuntos

Informativos Relações  
Governamentais

### Em resumo

A Resolução ANAC nº 813/2026, publicada em 25 de setembro de 2026, altera a Resolução nº 400/2016 e entra em vigor em 26 de outubro de 2026. A norma amplia os deveres de informação das companhias aéreas, separa expressamente a assistência material da responsabilidade civil e suprime a obrigação de fornecer facilidades de comunicação. Em situações excepcionais, admite formas alternativas de cumprimento da assistência, inclusive o reembolso das despesas do passageiro em até sete dias contados da comprovação.

A ANAC publicou, no Diário Oficial da União de 25 de setembro de 2026, a Resolução nº 813/2026, que altera a Resolução nº 400/2016, norma que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. As mudanças tratam de atrasos, cancelamentos, interrupções do serviço e preterição de embarque, foram precedidas de consulta pública e audiência presencial e entram em vigor em 26 de outubro de 2026. Em síntese, as principais alterações são as seguintes.

## Deveres de informação, antes da contratação e durante a ocorrência

Antes da contratação, a companhia aérea deve informar, de forma ostensiva e em linguagem de fácil compreensão, que a prestação do serviço está sujeita a fatores operacionais e a exigências de segurança capazes de ocasionar atrasos, interrupções ou cancelamentos (art. 25-A).

Ocorrido atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição de embarque, deve comunicar o passageiro de forma clara e acessível, inclusive por canais digitais, tão logo tenha conhecimento do evento, e manter as informações atualizadas enquanto perdurar a ocorrência:

- previsão de partida
- alternativas de reacomodação
- opções de reembolso ou de execução do serviço por outra modalidade de transporte, quando cabíveis
- procedimentos para obtenção da assistência material.

As informações prestadas por canais digitais devem indicar a data e o horário

da última atualização (art. 20).

## **Responsabilidade civil separada da assistência**

A Resolução passa a prever expressamente que a responsabilidade civil do transportador por danos decorrentes desses eventos observará a legislação e os tratados internacionais vigentes, e que não lhe é imputável a responsabilidade nos casos fortuitos ou de força maior, sem prejuízo de outras hipóteses excludentes, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica (art. 25-B). A responsabilidade de terceiros por danos decorrentes de atraso ou cancelamento será apurada nos termos da legislação aplicável, sem prejuízo das obrigações atribuídas ao transportador (art. 25-B, parágrafo único).

Estabelece ainda que o cumprimento da assistência material não se confunde com o dever de reparação civil e não implica reconhecimento de culpa ou de responsabilidade pelo atraso ou pela interrupção do voo (art. 26, parágrafo único). Delimitam-se, assim, dois planos distintos: as providências devidas ao passageiro por força da regulamentação e a eventual responsabilização por danos, a ser apurada segundo a legislação aplicável e as circunstâncias de cada caso.

## **Assistência material: obrigações mantidas e obrigação suprimida**

Permanecem obrigatórias a alimentação adequada, por meio de crédito, refeição ou solução equivalente, nas esperas superiores a duas horas, e a hospedagem, com transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de hospedagem, nas esperas superiores a quatro horas quando houver necessidade de pernoite. A nova redação prevê que a assistência é devida no território nacional (art. 27).

Quando o passageiro residir na localidade do aeroporto de origem, a companhia poderá deixar de oferecer hospedagem, desde que assegure, gratuitamente, o transporte de ida e volta entre o aeroporto e a residência (art. 27, § 1º). No caso de passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida e de seus acompanhantes, a hospedagem é devida ainda que não haja pernoite, admitida a substituição por acomodação adequada às suas necessidades apenas com a concordância expressa do passageiro ou do acompanhante (art. 27, § 2º).

Foi suprimida a obrigação de fornecer facilidades de comunicação nas esperas superiores a uma hora (inciso I do art. 27, revogado). Segundo nota divulgada pela ANAC, a assistência material permanece exigível mesmo em caso fortuito ou força maior.

## **Formas alternativas de cumprimento em situações excepcionais**

Em situações que comprometam de forma generalizada a prestação do serviço de transporte aéreo, a ANAC poderá estabelecer, de forma extraordinária e por tempo determinado, condições específicas para o

cumprimento das obrigações de assistência material (art. 27-A).

Além disso, quando limitações da infraestrutura aeroportuária, indisponibilidade comprovada de fornecedores locais ou outras situações emergenciais imprevisíveis inviabilizarem a prestação da assistência na forma prevista na Resolução, a companhia aérea poderá cumprir a obrigação mediante reembolso das despesas necessárias, razoáveis e comprovadamente realizadas pelo passageiro com alimentação, transporte e hospedagem. O reembolso deve ocorrer em até sete dias, contados da apresentação da comprovação das despesas (art. 27-B).

## **Impactos para as companhias aéreas**

A revisão cria formas alternativas de cumprimento das obrigações em situações excepcionais e delimita com mais nitidez a relação entre assistência material e responsabilidade civil. Também amplia os deveres de informação, o que exige procedimentos internos capazes de fornecer ao passageiro informações tempestivas e atualizadas ao longo de toda a ocorrência.

## **Pontos principais**

### **Quando entram em vigor as novas regras da ANAC sobre atrasos e cancelamentos de voos?**

A ANAC publicou, no Diário Oficial da União de 25 de setembro de 2026, a Resolução nº 813/2026, que altera a Resolução nº 400/2016, norma que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. As mudanças tratam de atrasos, cancelamentos, interrupções do serviço e preterição de embarque, foram precedidas de consulta pública e audiência presencial e entram em vigor em 26 de outubro de 2026.

### **O que a companhia aérea deve informar ao passageiro durante um atraso ou cancelamento?**

Ocorrido atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição de embarque, deve comunicar o passageiro de forma clara e acessível, inclusive por canais digitais, tão logo tenha conhecimento do evento, e manter as informações atualizadas enquanto perdurar a ocorrência: previsão de partida, alternativas de reacomodação, opções de reembolso ou de execução do serviço por outra modalidade de transporte, quando cabíveis, e procedimentos para obtenção da assistência material. As informações prestadas por canais digitais devem indicar a data e o horário da última atualização (art. 20).

### **Quais obrigações de assistência material continuam valendo com a Resolução nº 813/2026?**

Permanecem obrigatórias a alimentação adequada, por meio de crédito, refeição ou solução equivalente, nas esperas superiores a duas horas, e a hospedagem, com transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de hospedagem, nas esperas superiores a quatro horas quando houver necessidade de pernoite. A nova redação prevê que a assistência é devida no território nacional (art. 27).

## **Qual obrigação de assistência material deixou de ser exigida das companhias aéreas?**

Foi suprimida a obrigação de fornecer facilidades de comunicação nas esperas superiores a uma hora (inciso I do art. 27, revogado).

## **O passageiro que mora na cidade do aeroporto de origem tem direito a hospedagem?**

Quando o passageiro residir na localidade do aeroporto de origem, a companhia poderá deixar de oferecer hospedagem, desde que assegure, gratuitamente, o transporte de ida e volta entre o aeroporto e a residência (art. 27, § 1º).

## **Quando a companhia aérea pode cumprir a assistência material por meio de reembolso de despesas?**

Além disso, quando limitações da infraestrutura aeroportuária, indisponibilidade comprovada de fornecedores locais ou outras situações emergenciais imprevisíveis inviabilizarem a prestação da assistência na forma prevista na Resolução, a companhia aérea poderá cumprir a obrigação mediante reembolso das despesas necessárias, razoáveis e comprovadamente realizadas pelo passageiro com alimentação, transporte e hospedagem. O reembolso deve ocorrer em até sete dias, contados da apresentação da comprovação das despesas (art. 27-B).

## **A assistência material continua obrigatória em caso fortuito ou de força maior?**

Segundo nota divulgada pela ANAC, a assistência material permanece exigível mesmo em caso fortuito ou força maior.

## **A Resolução nº 813/2026 afasta a responsabilidade civil da companhia aérea em caso fortuito ou de força maior?**

A Resolução passa a prever expressamente que a responsabilidade civil do transportador por danos decorrentes desses eventos observará a legislação e os tratados internacionais vigentes, e que não lhe é imputável a responsabilidade nos casos fortuitos ou de força maior, sem prejuízo de outras hipóteses excludentes, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica (art. 25-B). Estabelece ainda que o cumprimento da assistência material não se confunde com o dever de reparação civil e não implica reconhecimento de culpa ou de responsabilidade pelo atraso ou pela interrupção do voo (art. 26, parágrafo único).

## Profissionais que aliam visão jurídica e visão de mercado



**André Macedo de Oliveira**



**Giovani Menicucci**

**Isabel Nogueira**