



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618
1º, 3º e 5º andares - Itaim Bibi
04530-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5400
Fax: +55(11) 2149-5415
publica@lbca.com.br
www.lbca.com.br

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

F.A: 25.09.0564.001.00052-301

TAM LINHAS AÉREAS S/A, empresa com sede na cidade de São Paulo, Capital, sito à Rua Ática, nº 673, 6º andar, sala 62, bairro Jardim Brasil, CEP 04634-042, inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/0001-60, com o endereço eletrônico publicacao@lbca.com.br, vem à presença de Vossa Senhoria, apresentar os seguintes esclarecimentos sobre a **F.A nº: 25.09.0564.001.00052-301**, elencada no termo de notificação encaminhado.

I – SÍNTESE DA DEMANDA

Relata a parte reclamante, **RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL**, que direito de desconto foi negado por atendente, motivo pelo qual busca esclarecimentos e providências.

II – DOS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

A companhia lamenta eventuais dissabores suportados pelo cliente com relação ao caso em destaque. Assim sendo, informa-se que a reclamação foi devidamente registrada em seus assentamentos e foi iniciada a correspondente averiguação.

Importante destacar que devem viajar acompanhados passageiros que não podem compreender instruções de segurança por impedimento mental ou intelectual ou que não podem atender as próprias necessidades fisiológicas e de alimentação sem assistência.

Assim, o desconto na passagem do acompanhante é concedido apenas após análise do departamento médico da companhia aérea. Se a necessidade de acompanhamento for confirmada, o desconto de 80% será aplicado tendo como base a tarifa paga pelo passageiro com necessidades especiais, exceto as taxas de embarque, que são cobradas normalmente.

Acerca do tema, importante destacar que **para emissão de bilhete** aéreo de acompanhante do PNAE com desconto de até 80%, na forma da Resolução nº 280 da ANAC, necessário seja feito contato **prévio** com a companhia aérea, encaminhando documentação para análise da equipe médica especializada em Saúde Aeroespacial.

Uma vez recebidas todas as informações, a companhia aérea tem o prazo de 48 horas para realizar a análise, podendo autorizar o embarque ou negá-lo.





Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

Destaca-se que o procedimento visa garantir a segurança do próprio cliente e de todos os demais passageiros a bordo.

Art. 6º (...)

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

Registre-se que a LATAM mantém em seu site todas as orientações necessárias para realização do procedimento, disponível em <https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda/perguntas/necessidades-especiais/atendimento-especial/desconto-passagens-acompanhante>, o que evidencia de forma clara o direito à informação previsto no art. 6º, III, do CDC.

LATAM Santiago 2023 Ofertas e destinos ▾ Minhas viagens ▾ Central de Ajuda Status de voos LATAM Pass [?] BRL - R\$ Fazer login

Remarques e reembolsos ▾
Bagagem ▾
LATAM Pass ▾
Coronavírus (COVID-19) ▾
Documentos para viajar ▾
Problemas com seu voo ▾
Check-in automático ▾
Conta e senha ▾

Central de Ajuda / Necessidades especiais / Atendimento especial

Existe desconto nas passagens para passageiros com deficiência?

De acordo com a [resolução 280 da ANAC](#), o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida que não consiga atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência deve viajar acompanhado.

O acompanhante poderá ter desconto de 80% do valor do bilhete pago pelo passageiro com deficiência que necessite de assistência e que deverá solicitá-la com a antecedência mínima de 48 horas através do preenchimento do [documento MEDIF](#) para encaminhá-lo à nossa área médica para avaliação através do [seguinte formulário](#).

O desconto se aplica a voos domésticos dentro do Brasil e a voos internacionais originados e adquiridos no Brasil.

O transporte de ajudas técnicas como cadeira de rodas, muletas ou outros acessórios similares não será cobrado.





Nesse sentido, orienta-se que não seja emitido o bilhete do acompanhante antes da análise documental pela equipe médica responsável, uma vez que o desconto é concedido apenas no momento de sua emissão, não sendo aplicado, neste caso, reembolso de bilhetes emitidos antecipadamente.

De mais a mais, importa registrar que a companhia aérea mantém à disposição do cliente, além das orientações em seu site, canais de atendimento para que eventuais dúvidas sejam sanadas, sendo eles: Call Center, através do SAC "FALE COM A GENTE" (Tel: 0800-0123-200) e do Contact Center (Tels: 4002-5700 / 0300 570 5700). Também, há a possibilidade de contato pelo link: https://www.latam.com/pt_br/central-de-ajuda/contato/fale-com-a-gente/.

Portanto, tem-se que os esclarecimentos que incumbiam a esta empresa foram devidamente prestados e, não tendo ocorrido descumprimento de preceitos legais e ofensa aos princípios norteadores das relações consumeristas, deve ser afastada qualquer aplicação de multa administrativa em seu desfavor.

III – DOS PEDIDOS

Ante o exposto, a Reclamada requer, com o devido acatamento, o **ARQUIVAMENTO DA PRESENTE**, uma vez que não houve nenhuma ilegalidade ou violação aos preceitos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor por parte da empresa.

Esperamos ter atendido ao solicitado, continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Termos em que,
Pede e espera deferimento.

São Paulo, 25 de setembro de 2025.

TAM LINHAS AÉREAS S/A

