

# DIREITOS DO PASSAGEIRO AÉREO



# REGRAS DA ANAC SOBRE CANCELAMENTO

No reembolso, devem ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente.

O crédito da passagem aérea corresponde a valor a ser utilizado pelo passageiro para a aquisição futura de produtos ou serviços oferecidos pela empresa aérea.

O crédito e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

Deverá, ainda, ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

O direito ao reembolso ou ao crédito independe do meio de pagamento utilizado para a compra da passagem, se dinheiro, crédito, pontos ou milhas.

## TIVE QUE CANCELAR O MEU VOO, E AGORA?

Fique atento ao contrato da compra da passagem.

Mesmo se o consumidor aceitar receber o valor da passagem em crédito, pode haver multa.

Essa cobrança não pode ser feita se a passagem for comprada 7 dias ou mais antes da data de embarque e o consumidor desistir em até 24 horas do recebimento do comprovante de compra.

Nesse caso, o reembolso deve ser realizado em até 7 dias, contados da data de solicitação pelo passageiro.

# A COMPANHIA AÉREA CANCELOU O MEU VOO, QUAIS OS MEUS DIREITOS?

Nos casos de cancelamento do voo ou interrupção do serviço, a companhia tem 7 dias para fazer o pagamento, contados a partir do pedido do passageiro.

O prazo vale para o valor da passagem e para os das tarifas.

E não há correção monetária.

Os consumidores podem optar ainda pela reacomodação em outro voo ou execução por outras modalidades de transporte, o que deve ser providenciado de imediato.

## VOO ATRASADO! QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS?

A ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) determinou no art. 12 da Resolução 400 que as empresas devem informar o atraso de voos aos consumidores com até 72h de antecedência.

No entanto, sabemos que muitas vezes esse procedimento não é seguido à risca.

A mesma resolução ainda dispõe sobre os direitos dos passageiros em caso de atraso, cancelamento ou remarcação de voo pela companhia aérea.

Ela prevê o oferecimento de assistências de maneira gradativa, dependendo do tempo de atraso:

**A partir de 1 hora de atraso:**

Comunicação (telefone, internet e afins).

**A partir de 2 horas:**

Alimentação (lanche, refeição, voucher e afins).

**A partir de 4 horas:**

Transporte de ida e volta e, em caso de pernoite no aeroporto, hospedagem.

**Caso o passageiro esteja em seu local de domicílio, a companhia aérea pode oferecer o transporte até a residência e desta para o aeroporto.**

Para os casos de atrasos superiores ao período de 4 horas, a empresa também deve oferecer ao consumidor as seguintes opções:

- Reembolso integral da passagem, incluindo a tarifa de embarque. Neste caso, a empresa pode suspender as assistências;
- Realização do trajeto por outro meio de transporte;
- Reacomodação em outro voo, seja ele da própria companhia aérea ou não.



Vale lembrar que quem opta pelo reembolso deve ter a devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea de forma imediata, seja em dinheiro ou por crédito em conta bancária.

Nos casos em que a passagem aérea foi parcelada no cartão de crédito e ainda possui parcelas a vencer, o reembolso deve obedecer às regras da administradora do cartão.

## PERDI MEU VOO! E AGORA?

De acordo com as determinações da Agência Nacional de Aviação Civil, ANAC, a passagem aérea tem validade de 12 meses a partir de sua emissão, então, mesmo perdendo o voo, você não perderá o dinheiro investido na passagem.

O passageiro que perdeu o voo tem o direito de usar a mesma passagem em outro voo, fazendo o pagamento da taxa de remarcação, mas dependerá da disponibilidade de assentos em outra aeronave.

Ele também pode optar por remarcar a viagem, nesse caso haverá incidência de multa que varia de acordo com a companhia aérea.

Muitas empresas aéreas cobram, além da multa e da taxa para a remarcação da passagem, a diferença entre o valor da passagem inicial e o da nova passagem.

Por muitas vezes, a soma destas taxas acabam inviabilizando a nova viagem. Os órgãos de proteção ao consumidor veem essa prática como uma forma abusiva de cobrança.

Se a companhia cobrar taxas abusivas, tente um acordo com a empresa, caso não seja possível, faça uma queixa formal ao Juizado Especial de Pequenas Causas ou registre uma reclamação oficial no Procon

## PROBLEMAS COM A BAGAGEM

De acordo com a resolução 400 da Anac, a empresa tem sete dias para localizar a bagagem em viagens nacionais ou 21 dias no caso de voos internacionais.

“Não sendo localizada e entregue no prazo indicado, a empresa deverá indenizar o passageiro em até 7 dias”, afirma a Anac.

O valor limite da indenização é 1.131 DES (Depósito Especial de Saque), o que equivale atualmente a R\$ 8.672.

Caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização, poderá fazer declaração especial de valor junto à companhia aérea.

“A declaração especial de valor terá como finalidade declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação”, determina a resolução da Anac.

## Gastos emergenciais

Se o extravio ocorrer fora do domicílio do passageiro (voo de ida), terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences.

No entanto, as empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. O pagamento deve ser feito no prazo de sete dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro.

## Bagagem avariada ou violada

Se a mala foi danificada durante o transporte ou se foi aberta e alguns itens desapareceram, o passageiro também pode fazer uma reclamação contra a companhia aérea. A Anac orienta que o passageiro “procure a empresa aérea para relatar o fato

logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque”.

Se não for possível fazer esse registro no aeroporto ou se o passageiro constatar o dano somente mais tarde, esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até sete dias após o recebimento da bagagem avariada ou violada.

Além das regras previstas pela Anac, o passageiro também pode procurar a Justiça caso não se sinta totalmente atendido.

ENTRE EM CONTATO PARA  
BUSCAR OS SEUS DIREITOS

[www.lilliansalgado.com.br](http://www.lilliansalgado.com.br)