



# Dicas aos Passageiros

# ANTES DE VIAJAR



## Compra da passagem

### 1. O governo controla o preço das passagens aéreas?

Não. A Lei Federal nº 11.182/2005 assegura às empresas aéreas o direito de estabelecerem os preços das passagens, o que é conhecido como liberdade tarifária. Esta regra vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no Brasil.

### 2. O preço da passagem para crianças é igual ao de adultos?

Apenas nos voos nacionais crianças de colo com menos de dois anos de idade, desde que não estejam ocupando assento, pagam até 10% da tarifa paga pelo adulto. Não há desconto nos voos internacionais ou para crianças maiores de dois anos.

### 3. Para que serve a taxa de embarque?

Para manutenção da infraestrutura e dos serviços dos aeroportos. A taxa de embarque é cobrada pelas empresas aéreas, no ato da venda da passagem, e repassada à administração do aeroporto. O valor pode variar em função da categoria do aeroporto e da natureza da viagem (doméstica ou internacional).

### 4. Sou obrigado a adquirir o seguro de viagem?

Não. Seguros de viagem são serviços adicionais e facultativos.

## 5. Quais as informações mais relevantes que devem constar do bilhete aéreo?

- nome e sobrenome do passageiro;
- nome da empresa aérea emissora;
- itinerário da viagem;
- horário e data do serviço a ser prestado;
- classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;
- regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso;
- franquia de bagagem;
- identificação do transportador que efetivamente realizará o voo; e
- procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pelo transportador, de acordo com a natureza do voo.

## 6. Como deve ser o preço da tarifa de transporte aéreo?

Deve ser expresso em um único valor durante todas as fases da comercialização e representar o total a ser pago conforme o itinerário discriminado, independentemente do canal de compra utilizado. Serviços opcionais devem ser ativamente selecionados pelo comprador e ter valores apresentados separadamente da tarifa de transporte. É vedada a cobrança de produtos ou serviços opcionais como taxa.

## 7. A ANAC regula programas de fidelidade ou benefícios que dão direito a milhagens em empresas aéreas?

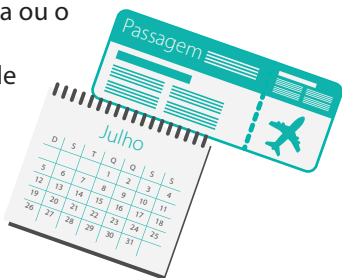
Não. Os programas de benefícios não se submetem à regulamentação da ANAC. No entanto, os passageiros que utilizam milhas aéreas para viajar devem ser tratados da mesma forma que aqueles que adquiriram passagem sem o benefício.

## 8. Como faço para mudar a data da minha viagem?

Consulte a empresa aérea ou o agente de viagens.

As alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e podem gerar custos adicionais para o passageiro, conforme as regras do contrato de transporte

aplicáveis à tarifa de passagem adquirida. O prazo de validade da passagem é de um ano, a contar da data de sua emissão.



## 9. Posso transferir minha passagem para outra pessoa?

Não. A passagem aérea é pessoal e intransferível. Tome cuidado ao preencher o seu nome, pois divergências na grafia em relação ao documento de identidade apresentado podem causar problemas no embarque. Pessoas que mudam de nome em razão de casamento ou outros motivos também precisam prestar atenção, pois o documento apresentado deve ter o mesmo nome constante do bilhete de passagem.

## 10. O que acontece se eu desistir da viagem?

Você poderá remarcar para outra data ou solicitar reembolso do valor pago, sujeito à multa contratual e ao pagamento de diferença tarifária, conforme o caso.

## 11. Em quais casos é possível solicitar reembolso?

É possível solicitar reembolso em casos de:

- atraso do voo por mais de quatro horas;
- cancelamento ou interrupção do voo;
- preterição do passageiro (embarque negado); e
- desistência da viagem pelo passageiro.

## 12. Quais as regras para reembolso?

Se o reembolso decorrer de desistência da viagem pelo passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, obedecerá às regras do contrato de transporte aplicáveis à tarifa de passagem adquirida. Nos três primeiros casos listados na pergunta 11, não há descontos em relação ao valor pago. Nenhum reembolso será devido pelo transportador se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala. Se ocorrer troca de classe de serviço, de superior para inferior, por solicitação ou não do passageiro, este terá direito ao reembolso correspondente.

## 13. Qual o prazo que as empresas aéreas possuem para fazer reembolso?

O prazo máximo que a empresa aérea tem para fazer o pagamento do reembolso ao passageiro é de 30 dias, contados a partir da data da solicitação, exceto nos casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque, nos quais o reembolso é imediato. A empresa aérea não tem a obrigação de fazer o reembolso se o passageiro decidir interromper a viagem no aeroporto de escala.

## 14. Como recebo o valor pago ao solicitar reembolso?

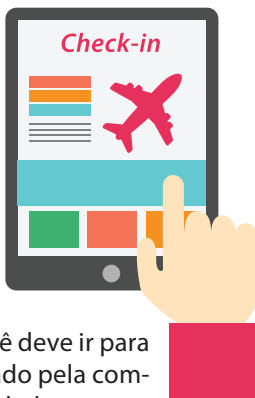
Nos casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque, a empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem. A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea (compra à vista em dinheiro, cheque compensado ou débito em conta corrente) deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas.



## Check-in e horários de voos

### 15. O que é o *check-in*?

O *check-in* é o procedimento realizado pela companhia aérea para a identificação do passageiro, o despacho de bagagens e a emissão de cartão de embarque. Pode ser feito no balcão da empresa, pela internet, em pontos de autoatendimento e aplicativos para telefones móveis ou *tablets*. Após o *check-in*, você deve ir para o portão de embarque designado pela companhia aérea, no horário estipulado.



### 16. Fiz o *check-in* pela internet, o que faço com a minha bagagem?

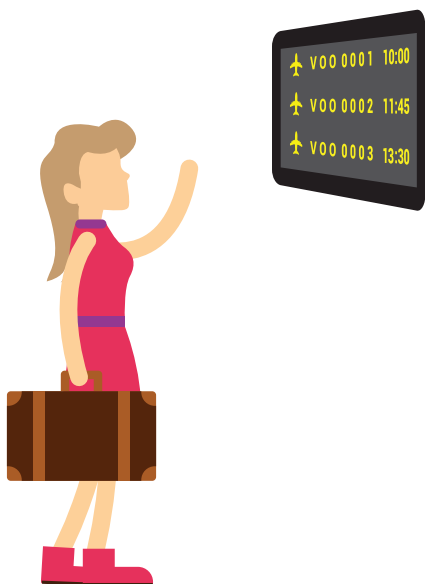
Se você estiver sem bagagem ou apenas com bagagem de mão, deve imprimir o cartão de embarque e seguir diretamente para o portão indicado, no horário informado pela empresa. Se estiver com bagagem a ser despachada, vá ao balcão de *check-in*, com tempo suficiente para se identificar, despachar a bagagem e apresentar-se no portão de embarque no horário informado. Algumas empresas têm balcões exclusivos para o despacho da bagagem.

### 17. Quanto tempo antes do voo eu devo chegar ao aeroporto?

Você deve se apresentar para o *check-in* no horário estipulado pela companhia aérea. Consulte sua companhia antecipadamente.

## 18. Como posso me informar sobre o horário do meu voo?

Nos aeroportos existem monitores instalados com informações sobre os voos em diversos locais. É fundamental que o passageiro fique sempre atento às informações do seu horário de partida, pois ele pode sofrer alterações. Também é possível acompanhar os horários de voos pelo sítio eletrônico dos operadores aeroportuários ou em seus aplicativos para dispositivos móveis. Os horários dos voos são fornecidos pelas companhias aéreas.



## 19. Como devo proceder em relação ao horário de verão e ao fuso horário?

Siga o horário local. Não é preciso calcular fuso horário ou horário de verão. Os bilhetes e os sítios eletrônicos das companhias aéreas informam a hora local, tanto na origem quanto no destino. Se tiver dúvidas, consulte a companhia aérea.



### 20. Qual o peso da bagagem que posso despachar sem custo adicional?

Depende do tamanho da aeronave e da classe na qual o passageiro está viajando (primeira classe ou classe econômica, por exemplo). Para saber as dimensões permitidas para o transporte de sua bagagem e, também, sobre bagagens de crianças de colo, consulte a empresa aérea. Observe que a regulamentação brasileira aplica-se aos voos que saem do Brasil. Para os voos que saem de outros países, aplicam-se as normas do local de origem da viagem.

Em voos domésticos cada passageiro pode levar até 23 quilos, a depender do porte da aeronave.

No caso dos voos internacionais, dependendo do país de destino, a franquia de bagagem pode ser de dois tipos: peça ou peso. Cada passageiro terá direito a transportar duas bagagens de até 32kg cada uma nos casos de franquia por peça. Na franquia por peso, cada passageiro terá direito a transportar bagagens que não excedam, no total:

- 40kg na primeira classe;
- 30kg em classe intermediária;
- 20kg em classe econômica;
- 10kg para crianças de colo, que não estejam ocupando assento.

### 21. Como é calculado o valor de bagagens que excedem a franquia?

Nos voos domésticos a companhia aérea é autorizada a cobrar pelo excesso de bagagem até 0,5% da tarifa cheia por quilo de excesso. Este valor será de até 1% para aeronaves de até vinte assentos. Para voos internacionais consulte a empresa aérea. Algumas empresas publicam esses valores em seus sites eletrônicos.



## 22. A empresa pode negar o transporte da bagagem?

Sim. A empresa pode negar o transporte da bagagem que exceda a franquia ou transportá-la em outro voo. Também pode ser recusado o transporte de artigos considerados perigosos. Artigos esportivos em geral (prancha de surfe, bicicleta etc.), instrumentos musicais e outros tipos de bagagem especial deverão ser incluídos na franquia da mesma forma que uma bagagem comum. Para mais informações, consulte a empresa aérea.

## 23. Quais as regras para o transporte de bagagem de mão?

Nos voos nacionais, a bagagem de mão deve ser acomodada em compartimento próprio da cabine ou abaixo do assento, não gera custos adicionais e deve atender aos seguintes requisitos:

- o peso total não exceda 5kg e a soma das dimensões da bagagem (comprimento + largura + altura) não ultrapasse 115cm;
- os objetos devem estar devidamente acondicionados, sem perturbar o conforto e a tranquilidade nem colocar em risco a integridade física das pessoas a bordo.

Nos voos internacionais, é preciso consultar a empresa aérea sobre o sistema de bagagem de mão adotado no país de destino, que pode ser de dois tipos: peça ou peso. No sistema por peça, a bagagem de mão deve ser acomodada no compartimento de bagagem na cabine de passageiros ou sob a poltrona e a soma de suas dimensões não pode exceder 115cm. No sistema por peso, a bagagem de mão deve ser acomodada no compartimento de bagagem na cabine de passageiros ou sob a poltrona, com peso e dimensões apropriados, conforme definição da empresa aérea.



## 24. Há algo proibido de ser levado como bagagem de mão?

É proibido levar como bagagem de mão objetos cortantes ou perfurantes, como canivetes, tesouras de unha, etc. Esses itens só devem ser levados na bagagem despachada.

## 25. O que não posso levar como bagagem despachada?

Substâncias explosivas, inflamáveis ou tóxicas são alguns exemplos. No caso de dúvida sobre algum item específico que queira despachar, consulte a empresa aérea.

## 26. Quais as regras para transporte de líquido na bagagem de mão em voos internacionais?

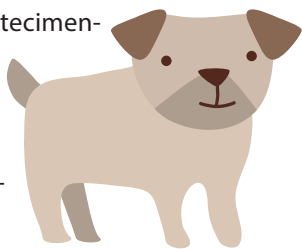
- líquidos, géis e pastas devem ser conduzidos em embalagem plástica transparente de até 1 litro, não excedendo as dimensões de 20x20cm e completamente vedada (uma embalagem por passageiro);
- cada recipiente não pode exceder o volume de 100ml;
- líquidos em frascos acima de 100ml não podem ser transportados, mesmo que parcialmente cheios;
- perfumes, bebidas e outros líquidos adquiridos no *free shop* precisam estar embalados em sacola selada e acompanhados das notas fiscais do dia do voo;
- medicamentos serão aceitos somente com apresentação da receita médica;
- alimentação de bebês ou líquidos especiais (sopas, xaropes, soro etc.), apenas na quantidade a ser utilizada durante o voo, incluindo eventuais escalas.

Essas restrições se aplicam também ao passageiro que, apesar de realizar voo nacional, tenha seu embarque realizado em área destinada a embarque internacional. Em caso de conexão em outros países, a empresa aérea deverá informar o passageiro sobre a possibilidade de retenção dos líquidos. Nesses casos, consulte a empresa aérea.

## 27. Como faço para levar meu animal doméstico na viagem?

O transporte de animais tem regras que variam de acordo com as companhias aéreas e pode ser feito em aeronave de transporte de passageiros, nos compartimentos destinados a carga e bagagem ou no interior da aeronave. O serviço não está incluído no preço da passagem.

A solicitação e a consulta de preços devem ser feitas à companhia aérea. A depender do porte ou da raça, o animal terá que usar focinheira para ter acesso ao terminal do aeroporto. Além das regras da companhia aérea, existem exigências do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) para o transporte de animais domésticos que variam de acordo com o tipo de viagem, seja doméstica ou internacional. Consulte a empresa aérea com antecedência.



## 28. Posso levar meus medicamentos na viagem?

A entrada de medicamentos em outros países poderá sofrer fiscalização sanitária. Portanto, não esqueça a prescrição médica. Lembre-se de levar (preferivelmente na bagagem de mão) os medicamentos necessários à completa duração da viagem. Recomenda-se que os medicamentos sejam mantidos na caixa original para melhor identificação. Atenção ao volume individual dos recipientes, pois há restrições.



## Documentos para embarque

### 29. Quais documentos são necessários para o embarque de brasileiros?

Em voos domésticos você pode apresentar qualquer documento oficial com foto que permita a sua identificação. São aceitas cópias autenticadas dos documentos.

Nos voos internacionais para brasileiros, é preciso passaporte brasileiro válido. No caso de viagens para Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceita como documento de viagem a Carteira de Identidade Civil (RG), emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal. Fique atento, pois as carteiras de motorista e carteiras profissionais ou funcionais não são aceitas neste caso.

### 30. Quais são os documentos exigidos para o embarque de estrangeiros?

Em voos domésticos são necessários Passaporte ou Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE). São aceitos ainda a Identidade Diplomática ou a Consular, ou outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil. Nos voos internacionais é obrigatório o Passaporte ou a carteira de identidade para cidadãos dos países do Mercosul.



### **31. Quais são os documentos necessários para o embarque de crianças e adolescentes?**

Em voos domésticos é aceita a Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada) ou outro documento válido com foto. Para crianças de até 12 anos também deve ser apresentado documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque.

No caso de voos internacionais, o documento de identificação é o Passaporte, além do previsto pelo Conselho Nacional de Justiça e das determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque, bem como as orientações da Polícia Federal – DPF.

### **32. É possível que crianças e adolescentes viajem desacompanhados dos pais?**

Em voos domésticos qualquer adolescente (entre 12 e 17 anos) pode viajar desacompanhado independentemente de autorização dos responsáveis. Crianças (até 12 anos incompletos) estão sujeitas às exigências legais. Consulte a empresa aérea com antecedência e verifique o que diz o Estatuto da Criança e do Adolescente, além das exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque.

Nos voos internacionais, exige-se a apresentação de autorização judicial para o embarque de menor desacompanhado, tanto criança, quanto adolescente, dos responsáveis ou na companhia de apenas um destes.

### **33. Meus documentos foram perdidos ou roubados. Como faço para embarcar?**

Em voos domésticos, em caso de furto, roubo ou extravio de documento, será aceito o Boletim de Ocorrência emitido há menos de 60 dias. No caso de voos internacionais, deve ser retirado outro Passaporte. Se a perda se der em território estrangeiro, procure a embaixada do Brasil ou outra representação diplomática brasileira.



## Acesso às salas de embarque

### 34. Quem pode entrar nas salas de embarque?

Apenas os passageiros que tenham em mãos os cartões de embarque válidos, isto é, expedidos por companhia aérea para embarque no aeroporto, com data e horário compatíveis com os de sua apresentação.

### 35. Por que é preciso passar pelo equipamento de raios X?

São normas internacionais de segurança. Antes de entrar na sala de embarque, os passageiros devem passar por detectores de metais, e as bagagens de mão, pela inspeção por raios X. É proibido portar objetos cortantes ou perfurantes, como canivetes, tesouras de unha, dentre outros. Assim, caso você se esqueça de despachá-los, esses itens terão de ser descartados no momento da inspeção. Qualquer mala, bolsa ou similares só podem ser abertos e examinados na presença do passageiro.



### 36. Como devo proceder na hora de passar pelo equipamento detector de metais?

A inspeção dos passageiros por detector de metais é obrigatória, exceto para pessoas com marca-passo e implante coclear. O passageiro que, por motivo justificado, não puder ser inspecionado por meio de

equipamento detector de metal deverá submeter-se à busca pessoal. As mulheres grávidas, caso solicitem, podem ser inspecionadas por meio de detector manual de metais ou de busca pessoal. Lembre-se de retirar dos bolsos moedas, celulares, chaves e outros objetos metálicos e colocá-los junto com seu cinto na bandeja para inspeção pelo aparelho de raios X. Você também poderá ter que retirar seus sapatos, caso seja solicitado pelos funcionários do canal de inspeção.

### **37. Como devo proceder se for solicitado a passar por busca pessoal (revista)?**

A busca pessoal é uma medida alternativa ou adicional de segurança, aplicada em casos específicos. É realizada por autoridade policial ou por agente de proteção da aviação civil, do mesmo sexo da pessoa inspecionada, com o consentimento do inspecionado. Consiste na revista do corpo de uma pessoa, suas vestes e demais acessórios, em sala reservada, com discricção e na presença de testemunha, caso o passageiro solicite. Caso o passageiro não queira submeter-se à busca pessoal, seu acesso à sala de embarque será negado e o órgão de segurança pública no aeroporto será acionado para avaliar a situação.

### **38. O passageiro pode sair da sala de embarque?**

Sim. Caso precise sair da sala de embarque, peça orientações a um funcionário do aeroporto ou da empresa aérea para poder voltar. Lembre-se de estar no portão de embarque no horário determinado pela companhia aérea.

### **39. Preciso me identificar na hora de entrar no avião?**

Sim. Por isso tenha em mãos um dos documentos oficiais de identificação com foto. Ele deverá ser apresentado ao funcionário da companhia aérea no momento da chamada para embarque na aeronave.



## Assistência especial

### 40. Quais passageiros podem ter assistência especial?

Gestantes, lactantes, pessoas com deficiência ou idade igual ou superior a sessenta anos, além de pessoas acompanhadas por criança de colo ou com mobilidade reduzida. A assistência especial também pode ser prestada a qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia. Eles são denominados PNAE (passageiro com necessidade de assistência especial).



### 41. Quais são os direitos dos PNAE?

Os PNAE têm direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com preferência em relação aos passageiros frequentes, observadas as suas necessidades especiais.

### 42. Como solicitar assistência especial?

No ato da venda da passagem a empresa aérea deve perguntar sobre esta necessidade. O passageiro também tem o dever de informar à empresa aérea sobre suas necessidades. Esta informação pode ser feita:

- no ato da compra da passagem ou com antecedência mínima de 72h do horário previsto de partida do voo ou da apresentação de documentos médicos para solicitar acompanhante; ou
- 48h antes do horário previsto de partida do voo para outros tipos de assistência.

A empresa terá de responder à solicitação em até 48h.



### **43. Há custos para o passageiro que solicita assistência especial?**

Não. No entanto, podem ser cobrados valores adicionais aos passageiros que:

- necessitem viajar portando maca, incubadora, oxigênio ou outro equipamento médico;
- precisem de assentos adicionais ou de equipamentos médicos. Para cada assento adicional necessário, o valor será igual ou inferior a 20% do valor do bilhete aéreo adquirido;
- precisem transportar bagagem acima do limite da franquia. Nesses casos, o operador deve oferecer desconto de, no mínimo, 80% no valor cobrado pelo excesso de bagagem.

### **44. Em quais casos os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida devem ser acompanhados?**

- quando viajarem em maca ou incubadora;
- quando, em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possam compreender as instruções de segurança de voo; e
- quando não possam atender as suas necessidades fisiológicas sem assistência.

### **45. Quem deverá acompanhar os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida?**

A critério da companhia aérea, o acompanhante poderá ser indicado por ela (sem cobrança adicional) ou poderá ser escolhido pelo passageiro, que deverá custear a viagem deste acompanhante. Este deve ser maior de dezoito anos e ter condições de prestar auxílio ao passageiro assistido, desde o momento do *check-in* até sua chegada ao desembarque na área pública do aeroporto. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do passageiro assistido.



#### **46. Existe alguma limitação na viagem de gestantes?**

Sim, algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes. Por isso, é importante entrar em contato com a empresa aérea e com o médico da passageira antes de comprar a passagem.

#### **47. Como devem ser transportados bengalas, muletas, andadores, carrinhos de bebê e outros?**

Conhecidos como “ajudas técnicas”, esses equipamentos devem ser transportados gratuitamente (limitado a uma peça) e levados na cabine de passageiros. Se as dimensões dessas ajudas ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem o transporte na cabine, elas deverão ser transportadas no compartimento de bagagem. Assim, é necessário verificar antes do voo a compatibilidade da aeronave para realizar o transporte daquele auxílio técnico (espaço, pontos de energia etc.). Quando despachado, o equipamento deve ser disponibilizado ao passageiro no momento do desembarque da aeronave.

#### **48. Como o usuário de cadeira de rodas deve ser acomodado na aeronave?**

Em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor. O assento deve estar localizado em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, de acordo com a classe escolhida.

#### **49. Como é realizado o transporte de cão-guia?**

Gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, equipado com arreio e dispensado do uso de focinheira. Deve ser acomodado de modo a não obstruir o corredor da

aeronave. Além disso, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

#### **50. As empresas aéreas podem recusar transportar algum PNAE?**

Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança deste ou dos demais passageiros. Nesses casos, a recusa de transporte pela empresa aérea deve ser justificada por escrito no prazo de 10 dias. As condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos devem ser divulgadas pelas empresas aéreas em seus pontos de venda.

#### **51. Há limitação no número de PNAE a bordo de uma aeronave?**

Não. O operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo.

#### **52. O que é possível exigir da empresa aérea em casos de extravio, avaria ou perda de ajudas técnicas ou equipamentos médicos?**

A oferta imediata no desembarque de item equivalente, até a solução do problema. A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo após 48h do desembarque. Nesse caso, a empresa deve efetuar o pagamento de indenização no valor de mercado do produto e no prazo de quatorze dias. A ajuda técnica ou equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo podem permanecer à disposição do PNAE pelo prazo de até quinze dias após o pagamento da indenização.



## Na hora do embarque

### 53. Como identificar meu portão de embarque?

Observe no cartão de embarque ou nos painéis de chegadas e partidas o número do portão. Fique atento também aos avisos sonoros sobre as chamadas para embarque, pois os portões indicados podem sofrer mudanças. Isso ocorre por razões técnicas de acomodação das aeronaves nos pátios.



## Direitos do passageiro em casos de atraso, cancelamento ou preterição de embarque



### 54. Quais os meus direitos nos casos de atraso, cancelamento ou preterição de embarque?

Nos casos de atraso, cancelamento de voo ou preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking* etc.), o passageiro que comparecer ao aeroporto tem direito à assistência material (comunicação, alimentação e acomodação), oferecida gradualmente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado do horário inicialmente previsto para o voo, como especificado a seguir:

- **a partir de uma hora:** comunicação (internet, telefonemas etc.);
- **a partir de duas horas:** alimentação (voucher, lanche, bebidas etc.);
- **a partir de quatro horas (ou quando a empresa tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo):** acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para a sua residência e dessa para o aeroporto. Além disso, a empresa aérea deverá também oferecer ao passageiro opções de reacomodação ou reembolso.

A assistência material deverá ser oferecida também aos passageiros que estiverem a bordo da aeronave, em solo, no que for cabível.

### **55. É possível que eu não consiga embarcar em um voo que havia planejado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para viajar?**

Sim. Isto pode acontecer por vários motivos. O mais comum deles é a ocorrência de imprevistos de operação ou manutenção. Nesses casos, a empresa aérea tem que procurar voluntários para embarcar em outro voo mediante compensações negociadas livremente entre eles. Se a empresa não buscar voluntários, comete infração. Assim sendo, é importante que o passageiro que foi impedido de embarcar procure a ANAC e denuncie o fato.

### **56. O que pode ocorrer se a empresa não conseguir voluntários para desistir da viagem?**

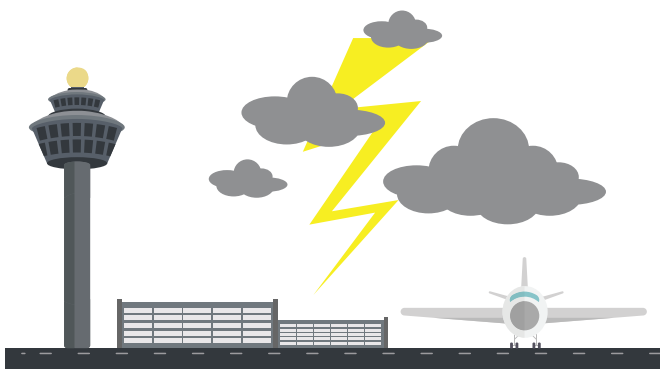
Se não houver voluntários a desistir da viagem, a empresa aérea tem que oferecer ao passageiro que vier a ser preterido o seguinte, sem prejuízo da multa administrativa:

- reacomodação em voo próprio ou de terceiros que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade ou em voo a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;
- reembolso integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção ou do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado for de interesse do passageiro; ou
- a realização do serviço por outra modalidade de transporte.

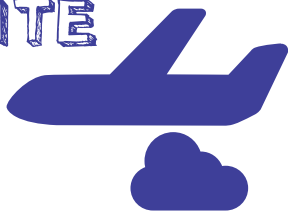
Além dessas alternativas a empresa precisa oferecer assistência material ao passageiro preterido, conforme descrito na pergunta 54.

### 57. Como fica a situação do passageiro no caso em que o aeroporto foi fechado?

Um aeroporto “fecha” quando as condições meteorológicas ou operacionais não são adequadas para pousos e decolagens. Nesses casos, chegadas ou partidas são suspensas ou canceladas até a reabertura do aeroporto. Em consequência, os aviões podem ser encaminhados para outros aeroportos ou permanecer em espera. Os direitos à assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nesses casos.



# DURANTE O VOO



## Dentro do avião

### 58. A empresa aérea pode mudar o assento que eu marquei?

Sim. A marcação de assentos pode ser feita pela internet, no momento da compra do bilhete aéreo, na hora do check-in via internet ou no balcão do aeroporto. Em caso de necessidade operacional, a companhia aérea poderá reacomodar os passageiros em outros assentos ou deixar a escolha livre a bordo, sem necessidade de aviso prévio.

### 59. Os lanches servidos dentro do avião são gratuitos?

Algumas empresas oferecem serviço de bordo gratuitamente, outras cobram por esse serviço. Se houver dúvida, consulte a companhia aérea.

### 60. É permitido fumar dentro do avião?

Não. Está proibido o fumo a bordo, independentemente do tempo de voo.



### 61. É permitido o uso de aparelhos eletrônicos dentro da aeronave?

Alguns tipos de aparelhos eletrônicos podem ser utilizados em voo, exceto durante as operações de pouso e decolagem. Nesses momentos não são permitidos equipamentos que emitem ondas eletromagnéticas, como os telefones móveis, *notebooks*, aparelhos que reproduzem músicas e vídeos, câmeras digitais de foto e vídeo, dentre outros. Cada companhia aérea pode liberar ou não o uso entre seus passageiros, mediante autorização prévia da ANAC. Consulte a empresa para mais informações.



# NO DESEMBARQUE



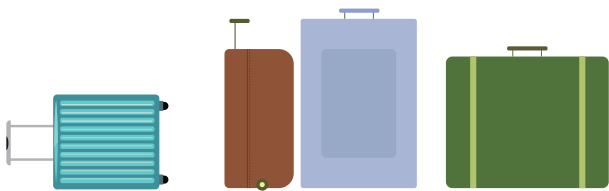
## Devolução de bagagem

### 62. Quem é responsável pela devolução da minha bagagem?

A companhia aérea, que deve devolver a bagagem ao passageiro nas mesmas condições nas quais foi despachada. Ao administrador aeroportuário cabe manter as esteiras e os equipamentos em funcionamento.

### 63. O que eu faço quando houver problemas com a devolução da minha bagagem?

Procure a empresa aérea preferencialmente ainda na sala de desembarque ou em até 15 dias após a data do desembarque e relate o fato em documento fornecido pela empresa ou em qualquer outro comunicado por escrito. Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Caso seja localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 30 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Caso não seja localizada e entregue nesse prazo, a empresa deverá indenizar o passageiro.



#### **64. O que acontece se a bagagem for danificada?**

Procure a empresa aérea para relatar o fato logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até sete dias após a data de desembarque.

#### **65. E nos casos de furto de bagagem?**

Procure a empresa aérea e comunique o fato por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

#### **66. Como fazer reclamações sobre a prestação dos serviços aéreos?**

Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, dirija-se primeiro à empresa aérea para reivindicar seus direitos como consumidor.

Se as tentativas de solução do problema pela empresa não apresentarem resultado, o usuário poderá registrar a manifestação na ANAC, com o número do protocolo da reclamação.

Os canais de comunicação destinados a receber manifestações são a internet (Fale com a ANAC), o telefone 163 (que funciona 24 horas, sete dias por semana, com atendimento em português, inglês e espanhol) ou os Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC) localizados nos principais aeroportos do país. A abertura de procedimento administrativo junto à ANAC não prejudica nem impede o passageiro de buscar eventuais indenizações por danos morais ou materiais decorrentes do descumprimento do contrato de transporte aéreo perante os órgãos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário.

# Fale com a ANAC

Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)

Central de atendimento: 163

(atendimento 24 horas por dia em português, inglês e espanhol)



**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

1ª Edição, abril de 2016

Informação de utilidade pública.

Esta publicação não substitui a legislação em vigor.