

# DIREITOS NA AVIAÇÃO

VEJA QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS REGRAS QUE O  
CONSUMIDOR DEVE SABER SOBRE TRANSPORTE AÉREO

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor



## NOVAS REGRAS PARA VIAGEM DE AVIÃO

Desde de março de 2017, começaram a valer novas regras para quem viaja de avião no Brasil. A novidade mais comentada foi a necessidade de ter que pagar pela bagagem despachada.

Mas essa medida foi apenas uma das mudanças que começaram a valer com a entrada em vigor da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Transporte Aéreo (Anac).

Pensando nisso, o Idec elaborou uma cartilha com a principais mudanças. Além do fim da franquias de bagagem despachada, há inovações positivas que foram introduzidas pela resolução que o consumidor precisa conhecer.

Uma delas é o direito de indenização imediata nos casos de preterição de embarque. Mas você sabe o que é isso? Veja no Glossário a seguir:



## GLOSSÁRIO

Para começar a falar das novas regras é importante explicar alguns termos que são usados pelas Anac e serão utilizados nesta cartilha:

### PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

Segunda a definição da própria Anac<sup>1</sup>, a preterição de embarque é o embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, overbooking ,etc.

Ou seja, a preterição se dá quando o consumidor não consegue embarcar mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque, como chegar ao aeroporto com 1 hora de antecedência para os voos nacionais e 1h30min para os voos internacionais.



### DIREITOS ESPECIAIS DE SAQUE (DES)

As indenizações previstas na Resolução da Anac são medidas em Direito Especial de Saque (DES). O DES é uma unidade de medida de valor criada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) que oscila de acordo com a variação de algumas moedas internacionais. Para saber quanto vale um DES, consulte o site do Banco Central, no link de [conversão de moeda](#)<sup>2</sup>, coloque como moeda a ser convertida o “Direito Especial/SDR” para Real, e terá o valor unitário da DES, bem como o valor total convertido em Reais.

Apenas para ilustrar, no dia que esta cartilha foi atualizada, no final de julho de 2018, um DES estava cotado em R\$ 5,2630.

### BAGAGEM DESPACHADA

A bagagem despachada, também chamada de bagagem de porão, é aquela entregue pelo passageiro no balcão da companhia aérea, normalmente no momento do check-in, e que será transportada no compartimento de carga da aeronave.

<sup>1</sup> [http://www.anac.gov.br/publicacoes/dicas\\_anac\\_atrasos\\_e\\_cancelamentos\\_web.pdf](http://www.anac.gov.br/publicacoes/dicas_anac_atrasos_e_cancelamentos_web.pdf) < acessado em 06.03.2017)

<sup>2</sup> <http://www4.bcb.gov.br/pec/conversao/conversao.asp>

Uma das missões do Idec é levar informação ao consumidor para que ele possa consumir os seus direitos. As regras da Anac trazem direitos que devem ser conhecidos para serem efetivados. São eles:

## 1. INDENIZAÇÃO IMEDIATA NO CASO DE PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

Agora que você já sabe o que é preterição de embarque, é bom saber também que, na impossibilidade de embarque por motivos que não são de responsabilidade do passageiro, a empresa aérea deverá indenizá-lo, imediatamente, no valor de 250 (duzentos e cinquenta) DES para voos nacionais, e 500 (quinhentos) DES para voos internacionais.

### COMO DEVE SER FEITA ESSA INDENIZAÇÃO?

A indenização pode ser por transferência bancária, voucher ou em espécie. A empresa aérea pode condicionar o pagamento dessa compensação à assinatura de termo de aceitação específico pelo consumidor.

**IMPORTANTE:** o pagamento dessa indenização obrigatória não tira a responsabilidade da companhia aérea de oferecer ao consumidor opções para colocá-lo em outro voo, não impede o reembolso integral do valor pago pela passagem ou a execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Mas, atenção! No caso de *overbooking* (mais passageiros do que o número de assentos disponíveis), a resolução prevê que o consumidor que aceitar voluntariamente ser reacomodado em outro voo não terá direito à indenização devida para o caso de preterição.



## 2. PRAZO PARA REEMBOLSO

Em todas as situações em que houver necessidade de reembolso, como nos casos de cancelamento de voo ou extravio de bagagem, o prazo para reembolso é de sete dias, para viagens nacionais ou internacionais.

Nos casos de cancelamento de voo, o prazo começa a contar a partir da solicitação do passageiro.

Porém, o prazo para reembolso nos casos de extravio ou danificação de bagagem só começa a contar após o tempo que a companhia aérea tem para tentar localizar a mala perdida ou reparar os danos aos pertences, que é de sete dias no caso de voos nacionais, e de 21 dias nos internacionais.

### COMO O REEMBOLSO DEVE SER FEITO?

Segundo a resolução, dependerá da forma como foi feito o pagamento. No entanto, a norma não especifica as condições. O Idec considera que se o consumidor pagou a passagem à vista, o reembolso deve ser realizado de uma vez e imediatamente (no prazo de cinco dias). Já se o pagamento foi parcelado, a devolução terá de ser negociada com a empresa.

A companhia aérea também poderá ofertar créditos para aquisição de outra passagem (o chamado voucher), mas o consumidor não é obrigado a aceitar essa opção.

**ATENÇÃO!** Caso o passageiro aceite créditos para aquisição de passagens, deve ser fornecido um voucher ou outro documento por escrito com a data de validade dos créditos e assegurada a sua livre utilização, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros. aquisição de passagem aérea para terceiros.



### 3. DIREITO DE ARREPENDIMENTO RÁPIDO

No caso de compra da passagem pela internet, a resolução da Anac prevê a possibilidade de cancelamento em até 24 horas, sem qualquer custo, desde que o bilhete tenha sido adquirido com antecedência mínima de sete dias da data do embarque.

A regra é bem mais restritiva do que o direito de arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor (artigo 49), que garante a possibilidade de desistir de compras feitas fora do estabelecimento comercial em até sete dias.

### 4. LIMITE DAS MULTAS

Desde a data em que as regras começaram a valer, as companhias aéreas não podem mais cobrar multas contratuais superiores ao valor da passagem.

Para o Idec, esse limite ainda é abusivo, mesmo considerando que as companhias aéreas costumavam cobrar multas superiores ao valor das passagens, principalmente nas promocionais.

Na prática, as empresas ainda podem ficar com todo o valor que o consumidor pagou caso ele desista da viagem, remarque a data ou perca o voo - já que o limite para a multa é de 100%.

**ATENÇÃO!** É importante que o consumidor leia as regras para cancelamento de passagem antes de comprá-las, pois as condições mudam de acordo com o tipo de tarifa. Normalmente, tarifas mais baratas têm multas mais altas para cancelamento.



## 5. ERRO DO NOME DO PASSAGEIRO (NOME, SOBRENOME E AGNOME)

Trajetos nacionais: deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro, até o momento do check-in.

Trajetos internacionais: que envolva mais de uma companhia, os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

## 6. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM

Em caso de remarcação de passagem, o consumidor poderá pagar ou receber a variação tarifária. Essa variação não tem a ver com multa: trata-se da diferença de preço entre a passagem cancelada e a nova passagem adquirida.

Se a diferença for positiva (ou seja, nova passagem mais barata), o consumidor deverá ser reembolsado; e se for negativa (passagem mais cara), o passageiro terá de pagar essa diferença.

## 7. ASSISTÊNCIA MATERIAL

A companhia aérea é obrigada a prestar assistência ao passageiro em caso de atrasos, cancelamentos e preterição de voos, ou de interrupção do serviço (fechamento do aeroporto, por exemplo), mesmo que os passageiros já estejam dentro da aeronave.

A assistência deve ser oferecida de forma gratuita e varia de acordo com o tempo de espera em relação ao que estava previsto para partida:



- 1 hora de atraso: facilitar comunicação, como fornecer acesso à internet ou telefone;
- 2 horas de atraso: fornecer alimentação, de acordo com o horário (café da manhã, almoço etc.), seja oferecendo diretamente a refeição ou um voucher individual para consumo em outro local;
- 4 horas de atraso: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta do aeroporto.

**ATENÇÃO!** A oferta de hospedagem não é obrigatória se o consumidor residir na localidade do aeroporto, mas o traslado de ida e volta deve ser oferecido pela empresa aérea. Para passageiros com necessidade de assistência especial e seus acompanhantes, a assistência para hospedagem deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite no local. Caso o passageiro concorde, a hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que atenda às suas necessidades.

A assistência material deve ser prestada independentemente de a companhia aérea ser “culpada” pelo problema que causou a preterição do voo. Ela não pode alegar casos fortuitos ou força maior (como fatores climáticos) para se eximir da assistência. A manutenção desse direito na norma foi garantida graças à luta do Idec e de outras entidades de defesa do consumidor.





## 8. FRANQUIAS: BAGAGEM DE MÃO E DESPACHADA

A franquia da bagagem de mão deverá ser de no mínimo 10 kg. As empresas aéreas podem estipular no contrato a quantidade de volumes que o consumidor poderá levar como bagagem de mão, bem como as dimensões a serem transportadas.

Não há mais obrigatoriedade de franquia de bagagem despachada, tanto para os voos nacionais quanto para os internacionais. Cada empresa aérea terá liberdade para estipular como funcionará a cobrança pela bagagem despachada.

**ATENÇÃO!** Além de pesquisar o preço da passagem, agora o consumidor também terá de pesquisar como a companhia aérea oferta a bagagem despachada. O passageiro também precisará estimar a quantidade e peso das malas que vai despachar tanto na ida quanto na volta para escolher um serviço que atenda melhor às suas necessidades.

## 9. EXTRAVIO DE BAGAGEM: RESSARCIMENTO DE DESPESAS E LIMITE DE INDENIZAÇÃO

Nos casos de extravio de bagagem, os consumidores que estiverem fora do seu domicílio têm direito a ressarcimento de eventuais despesas no período que a companhia aérea tem para localização da mala extraviada - sete dias em voo nacional, ou 21 dias no internacional. Por exemplo, se o consumidor



precisar comprar roupas e calçados, ou outro artigo indispensável que tenha ficado em sua mala perdida.

A resolução não prevê limite diário para tais despesas, nem a forma de ressarcimento. Cada companhia aérea pode estipular suas regras em contrato. Contudo, a Anac autorizou as empresas a descontarem essas despesas do valor final a ser ressarcido caso a mala não seja localizada.

Em relação ao valor da indenização caso a mala não seja encontrada, a resolução criou uma limitação de indenização no valor de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES). Utilizando a cotação vigente em julho de 2018 para essa unidade monetária, o consumidor teria direito a ser ressarcido em no máximo R\$ 5.952,45.

O Idec considera que essa limitação é ilegal, pois tanto o Código Civil (artigos 186 e 927) quanto o Código de Defesa do Consumidor (artigo 14) preveem reparação integral dos danos sofridos.

Na aparente tentativa de amenizar essa ilegalidade, a resolução da Anac prevê a possibilidade de o consumidor declarar o valor da bagagem e, assim, aumentar a indenização em caso de extravio ou violação. Exija o formulário! A norma define que a companhia deve fornecer uma via ao consumidor.



**ATENÇÃO!** Objetos de valor (joias, dinheiro em espécie e eletroeletrônicos) não podem ser incluídos na declaração. Por isso, é importante guardá-los na bagagem de mão. Para os demais itens que serão transportados na bagagem despachada, guarde as notas fiscais de compra, tire fotos ou filme para comprovar que estavam na mala e facilitar a indenização em caso de extravio ou violação.

## 10. NÃO PERCA SUA VOLTA

Uma mudança positiva da nova norma é que ela proíbe o cancelamento automático do voo de volta caso o passageiro que comprou ida e volta juntas tenha perdido o primeiro trecho.

A volta não poderá ser cancelada desde que o consumidor comunique à empresa aérea que não vai comparecer até o horário originalmente contratado do voo de ida.

O Idec sempre defendeu que o cancelamento automático do voo de volta em caso de *no show* na ida era abusivo.



## 11. SAC – PRAZO PARA RESPOSTA

O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela Anac.

Caso a empresa não obedeça este prazo, o passageiro poderá formalizar sua reclamação no [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), plataforma digital elaborada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, nos órgãos de defesa dos consumidores ou Poder Judiciário.

