



SENADO FEDERAL

DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS



SENADOR CLÉSIO ANDRADE

DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

APRESENTAÇÃO

Nenhum tipo de transporte é mais rápido que o aéreo, um dos mais seguros e confortáveis.

Um número incomparável de brasileiros está podendo embarcar em um avião pela primeira vez, graças ao aumento da renda e crescimento da classe média, da queda nos juros e da facilidade no crediário.

Para evitar constrangimentos e facilitar a vida desses “marinheiros de primeira viagem”, e mesmo dos mais distraídos, apresentamos a presente cartilha. São dicas que vão desde a reserva e compra das passagens até o desembarço das bagagens no destino final.

São fornecidas informações sobre as obrigações das empresas aéreas e os direitos dos passageiros, com orientações sobre como e onde reclamar em caso de atrasos, de furto ou extravio de bagagens; como proceder em caso de desistência ou alteração de horário e data de voo, entre outras coisas.

Serve ainda para lembrar que o passageiro de avião também tem obrigações, como não fumar durante o voo ou no interior do avião, portar os documentos básicos e obedecer as limitações de peso e dimensões da bagagem.

Tenham um bom voo.

Clésio Andrade

Senador



UMA ESCOLHA CADA VEZ MAIS COMUM!

Quando se pensa na economia de tempo, no conforto e na segurança de uma viagem aérea, fica difícil comparar o avião com qualquer outro transporte. E agora, que viajar dessa maneira está se tornando uma opção cada vez mais acessível, não há nem o que pensar: para passeio ou trabalho, por necessidade ou diversão, o melhor caminho é pelo ar!

Mas será que é tão simples assim? Viajar de avião não é para quem tem prática e experiência?

Viajar é muito mais simples do que muita gente pensa. Veja o exemplo no quadro abaixo:

Hoje em dia você pode...

... comprar a passagem em casa - pelo telefone ou pela Internet;

... marcar o dia e a hora da viagem;

... escolher o assento, emitir seu bilhete;

*... fazer **check-in** pelo celular ou pela Internet e ir direto para a sala de embarque.*



A palavra é...

Check-in

Check-in é o momento em que você confirma seu embarque no voo. Muita gente ainda faz check-in no balcão do aeroporto. É a hora de conferir os documentos, despachar a bagagem e verificar se você precisa de algum atendimento especial. Se você fez check-in em casa, só precisa despachar a bagagem no balcão!

É claro que cada caso é um caso. Tem gente que precisa viajar com malas grandes. Aí, não tem jeito, vai precisar despachar a bagagem no balcão do aeroporto. Mas aqueles que precisam da mala de mão, se já tiverem feito o check-in antecipado, podem ir direto para a sala de embarque. A verdade é que voar se tornou uma alternativa de viagem muito simples e descomplicada que qualquer um pode escolher.

Mas antes mesmo de comprar sua passagem, é importante saber:

- Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças menores de 2 anos de idade que não estejam ocupando assento não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto;
- Além do preço da passagem, é cobrada também a taxa de embarque no ato da venda, que é repassada à administração do aeroporto para manutenção da infraestrutura e dos serviços;
- Se o passageiro desistir da viagem, ele deve verificar as regras em seu contrato de transporte, pois essa mudança ou cancelamento poderão gerar custos adicionais (em caso de remarcação), ou a empresa poderá reter uma parte do valor pago (em caso de devolução). Esse contrato geralmente está disponível no site da companhia aérea;
- A passagem aérea é pessoal e intransferível, ou seja, o nome do passageiro não poderá ser mudado depois.

NA HORA DE EMBARCAR!

Um voo perfeito começa bem antes da decolagem do avião. E é importante saber que é obrigação da companhia aérea garantir que você faça sua viagem com tranquilidade e segurança.

Mas será que é tudo tão perfeito assim? A companhia pode garantir, com 100% de certeza, que você vai embarcar no horário previsto? Na verdade, não. Alguns fatores podem interferir no planejado. Quantas vezes você viu pela televisão reportagens de aeroportos fechados pelo mau tempo com centenas de voos cancelados?



Imprevistos acontecem. É para isso que existem os direitos: para garantir que você tenha seus interesses resguardados!

Mas você também precisa fazer sua parte:

- **Cuidado com os horários!**

No dia do seu voo, **chegue com antecedência**. Faça o check-in pelo menos uma hora antes do horário marcado nos voos nacionais e duas horas antes nos voos internacionais, caso não tenha feito o check-in antecipadamente. E sempre é bom lembrar que, chegando mais cedo, você pode se informar sobre a condição do voo. E, no caso de imprevisto, terá tempo para tomar alguma decisão a respeito.

- **Cuidado com as bagagens!**

Em voos nacionais, a bagagem de mão não pode ser maior que 115 cm (considerando altura + comprimento + largura) e o peso máximo de 5 kg. Caso exceda essas medidas, a companhia aérea poderá exigir que a bagagem seja despachada. Para despachar sem custo adicional, em média cada passageiro pode levar até 23 kg, sendo a companhia aérea autorizada a cobrar pelo excesso de bagagem, no ato do check-in, um valor que pode chegar a 0,5% da tarifa por quilo excedido. Lembre-se sempre de levar seus pertences de valor na mala de mão e que o lacre é uma cortesia da companhia aérea.



- **Cuidado para não esquecer os documentos necessários para o embarque!**

Para embarque nacional, você pode apresentar um documento oficial com foto, por exemplo: RG (Carteira de Identidade); CNH (Carteira Nacional de Habilitação); CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social). Em caso de furto, roubo ou perda do documento, é aceito o Boletim de Ocorrência emitido há menos de 60 dias. Para as crianças, é aceita a certidão de nascimento (original ou cópia autenticada). Em caso de viagem com apenas um dos pais ou desacompanhada, verifique as exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque.



Pode acontecer de eu não embarcar no voo que escolhi?

Sim, os imprevistos podem impedir que você embarque. Na verdade, eles podem até provocar o cancelamento do seu voo. Mas não é motivo para desespero. Cancelamentos e atrasos (por questões de segurança, dificuldades climáticas etc.) são uma ocorrência muito comum e as companhias aéreas estão preparadas para lidar com eles. Nesses casos, **a companhia aérea tem obrigação de garantir assistência material** (comunicação, alimentação e acomodação) ao passageiro e, com isso, tentar amenizar os danos causados pelo imprevisto.



É dever da companhia manter o passageiro informado sobre o motivo do atraso/cancelamento, dar uma previsão para resolução do problema e fornecer horário do próximo voo. **A informação é um direito seu!** Exija explicações e lembre-se de solicitá-las também por escrito, assim você terá como provar o que de fato ocorreu e terá mais uma ferramenta em suas mãos na hora de cobrar providências da empresa.

Conheça os seus direitos ...

... em casos de atrasos ou cancelamentos de voo!

- **A PARTIR DE 1 HORA DE ATRASO:** a empresa deve providenciar alguma forma de **comunicação** para o passageiro, seja por telefone ou Internet;
- **A PARTIR DE 2 HORAS DE ATRASO:** além de **comunicação**, o passageiro passa a ter direito à **alimentação** (um lanche ou uma bebida, por exemplo), também por conta da empresa;
- **A PARTIR DE 4 HORAS DE ATRASO:** o passageiro terá direito à **comunicação, alimentação e acomodação/hospedagem**, além de **transporte** do aeroporto até o local da hospedagem (hotel). Se estiver em sua cidade, o passageiro pode ser levado até sua residência e, posteriormente, transportado novamente ao aeroporto;
- **ACIMA DE 4 HORAS DE ATRASO ou CANCELAMENTO DE VOO:** se o passageiro estiver no aeroporto de origem (ainda no início da viagem), ele poderá embarcar no próximo voo da empresa para o mesmo destino, remarcar seu voo para uma nova data, ou até mesmo receber o reembolso integral da passagem, incluindo tarifa de embarque.

... caso esteja em aeroporto de escala ou conexão. As opções serão:

- Embarcar no próximo voo para o destino final, seja ele da mesma ou de outra companhia aérea (a critério de disponibilidade). A assistência material é mantida;
- Receber o reembolso integral, incluindo tarifa de embarque, e retornar ao aeroporto de origem. A assistência material é mantida;
- Concluir a viagem por meio de outro meio de transporte (carro, van, táxi etc.). A assistência material é mantida;
- Remarcar o voo para nova data e horário, escolhidos pelo próprio passageiro. A assistência material é suspensa;
- Permanecer na localidade e receber o reembolso do trecho não utilizado. A assistência material é suspensa.

Nos casos de grandes atrasos, a companhia deve agir com bom senso para evitar prejuízos ao passageiro. Se for o caso, ela pode até oferecer embarque em outra companhia aérea ou viagem por outro meio de transporte, como táxi, van ou ônibus. A regra é o bom senso, e o objetivo é preservar os interesses do passageiro.

“Preterição de embarque”, o que é isso?

Após ter tomado todos os cuidados para fazer sua viagem, o passageiro se dirige até o balcão da companhia para fazer o check-in e é surpreendido com a notícia de que não poderá embarcar! Essa situação se chama **preterição de embarque** e pode vir a acontecer por vários motivos, como substituição de aeronave, overbooking etc. O que realmente importa é que, seja qual for o caso, a companhia tem obrigação de tomar providências para compensar a situação.

Quais seriam essas providências? Se a empresa prever que a preterição irá acontecer, ela pode propor a alguns passageiros que embarquem em outro voo e recebam algum tipo de compensação (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis etc.). Se a compensação for aceita, a empresa poderá exigir que o passageiro assine um termo que comprove o acordo (um recibo, por exemplo), pois o caso não será mais considerado preterição de embarque.

A palavra é...

Overbooking

O overbooking acontece quando o voo possui um excesso no número de reservas confirmadas, ou seja, quando a companhia aérea vende mais bilhetes do que a quantidade de vagas disponíveis no avião.



Não assine nada sem informação prévia e esclarecimento completo sobre o assunto. Leia todo o documento e, na dúvida, não assine!

Se você não concorda com a proposta de compensação, não se preocupe! A companhia aérea deverá procurar outra solução para o caso, como a reacomodação ou o reembolso, mas garantindo **assistência material** ao passageiro durante o período de resolução do problema.

E como é feito o reembolso de passagem? E se o aeroporto fechar?

A empresa deve reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento feita na compra da passagem, e a devolução dos valores já recebidos pela empresa aérea deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de depósito em conta bancária. Nos casos em que o aeroporto tenha que fechar pelas condições do tempo, os direitos à assistência material, acomodação e reembolso devem ser atendidos.

EM PLENO VOO!

Você acabou de embarcar, o voo saiu no horário, o tempo está ótimo e tudo indica que esta será uma daquelas viagens com céu de brigadeiro, que é como os pilotos chamam as boas condições de voo. Acabaram-se então as preocupações com os seus direitos? Ainda não.

Alguns direitos (e deveres!) dos passageiros a bordo de aeronaves:

- **Escolha do assento:** a marcação do assento pode ser feita quando você fizer seu check-in. Mas, se houver uma necessidade operacional, a companhia pode mudar os passageiros de assento ou deixar a escolha livre a bordo.
- **Lanches a bordo:** algumas companhias oferecem lanches a bordo, porém algumas delas cobram por esse serviço.
- **Fumar dentro do avião?** é terminantemente proibido fumar a bordo, sem exceções até mesmo para os longos voos internacionais.

A HORA DO DESEMBARQUE!

Quem já viajou de avião sabe: a hora de receber a bagagem é sempre um momento de expectativa. Enquanto espera que sua mala apareça na esteira, muita gente fica pensando: “será que minha mala não se extraviou? E se ela foi danificada no transporte? E se...”

As dúvidas são muitas. Mas você sabia que o passageiro tem direito de ser ressarcido de seus prejuízos caso aconteça alguma coisa com sua mala? Por isso é bom conhecer como funciona o sistema de bagagens. E saber direitinho o que a lei diz a respeito!

Enquanto espera sua mala na esteira, fique sabendo:

- A companhia aérea tem obrigação de devolver sua mala nas mesmas condições em que você a despachou;
- Se sua mala for danificada, você pode reclamar imediatamente, no próprio aeroporto. Mas se estiver com muita pressa, saiba que ainda tem sete dias para oficializar sua reclamação;
- No caso de furto, você também deve comunicar o fato imediatamente à companhia aérea. Mas é importante também registrar uma ocorrência policial;
- Se sua mala for extraviada, o processo é um pouco mais demorado. Afinal, ela pode reaparecer algum tempo depois. No caso de voos nacionais, a bagagem poderá permanecer extraviada por até 30 dias; em voos internacionais, o prazo cai para 21 dias. Esgotados os prazos, a companhia aérea tem obrigação de indenizar o passageiro.



Para fazer qualquer reclamação e reivindicar qualquer ressarcimento, você deve provar que despachou a mala. E como pode fazer isso? Guardando seu comprovante de despacho até que sua viagem esteja concluída!



UM LEMBRETE FINAL!

Sua passagem é o vínculo entre você e a empresa aérea. Caso se sinta prejudicado, exija seus direitos de consumidor. E se sentir que não está sendo atendido em suas reivindicações, procure a Anac (Agência Nacional de Aviação Civil), que é o órgão responsável pelo cumprimento das normas da aviação civil. Ou o Procon, que é o principal órgão de defesa do consumidor.

Teve problemas? Estes são os contatos a quem recorrer:

- **Anac - Agência Nacional de Aviação Civil**
Contato: www.anac.gov.br/faleanac | 0800 725 4445
- **Procon - Defesa do Consumidor**
Link com telefones em todo o Brasil: <http://www.portaldoconsumidor.gov.br>
- **Infraero - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária**
Contato: www.infraero.gov.br | 0800 727 1234
- **SAC - Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República**
Contato: faleconosco@aviacaocivil.gov.br | (61) 3313-7076 / 7067
- **Departamento de Polícia Federal**
Contato: www.dpf.gov.br | 0800 978 2336
- **Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária**
Contato: www.anvisa.gov.br/viajante | 0800 642 9782
- **Receita Federal**
Contato: www.receita.fazenda.gov.br | 146 (Receitafone) | 0800 702 1111 (Ouvidoria)
- **Juizados Especiais Cíveis**
 - Aeroporto Internacional de Guarulhos/ SP: (11) 2445-4728
 - Aeroporto de Congonhas/ SP: (11) 5090-9801/9802/9803
 - Aeroporto Internacional do Galeão/ RJ: (21) 3353-2992
 - Aeroporto Santos Dumont/ RJ: (21) 2240-0904
 - Aeroporto Internacional de Brasília/DF: (61) 3365-2343/1720



SENADOR CLÉSIO ANDRADE

Presidente da Confederação Nacional do Transporte - CNT, entidade de representação máxima do setor transportador no Brasil, presidente do Conselho Nacional do SEST - Serviço Social do Transporte e do SENAT - Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte.

CONTATOS

BRASÍLIA - DF
Senado Federal - Anexo II
Ala Senador Filinto Müller - Gabinete 2,
CEP: 70165-900, Brasília - DF
Fone: (61) 3303-4630 e 3303-4621
Fax: (61) 3303-2746

BELO HORIZONTE - MG
Rua Rebelo Horta, 104, Bairro São José,
CEP: 31275-190, Belo Horizonte - MG
Fone: (31) 3491-1765

clesio.andrade@senador.gov.br
www.clesioandrade.com.br