

# Dicas para uma **viagem tranquila**



**PROCON**  
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF

É comum que os consumidores tenham diversas dúvidas com relação a todos os procedimentos envolvidos em uma viagem aérea. Pensando nisso, fizemos uma compilação das principais cartilhas da ANAC de modo a facilitar sua vida. Nas próximas páginas, seguem dicas divididas por categorias.



# Dicas **importantes**





# Dicas para uma Viagem Tranquila

**1** Apresente-se para o check-in no horário indicado pela empresa em sua passagem aérea. A apresentação após o horário estabelecido pode impossibilitar o seu embarque. Em caso de dúvida, entre em contato com antecedência com a empresa contratada. Fique atento ao fuso horário da localidade de destino, bem como ao horário de verão em vigor em alguns Estados brasileiros. Depois de fazer o check-in, não se esqueça de verificar o horário de apresentação para o embarque.

**2** Verifique a documentação necessária para a sua viagem. Além disso, informe-se sobre os procedimentos para embarque de crianças e adolescentes diretamente com a Vara da Infância e Juventude da localidade do embarque. Lembre-se de conferir a validade do passaporte e do visto no caso de viagens internacionais.

**3** Passageiros com necessidades especiais (crianças desacompanhadas, gestantes, idosos a partir de 60 anos, lactantes e pessoas com criança de colo, com mobilidade reduzida e portadoras de deficiência) devem informar essa condição à empresa aérea com a antecedência mínima de 48 horas, para que recebam a devida assistência.

**4** Identifique a bagagem para facilitar sua visualização na sala de desembarque. Não perca de vista sua bagagem enquanto permanecer no terminal de passageiros.

**5** Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, eletroeletrônicos (celu-

lares, notebooks, filmadoras, etc). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, em bagagem de mão.

**6** Nos voos nacionais, nas aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro (adulto ou criança) tem direito a 23 Kg de bagagem (franquia de bagagem). Pode-se despachar mais de um volume, desde que o peso total não exceda esse limite. Consulte a empresa aérea sobre a franquia de bagagem para voos internacionais.

**7** Nos voos nacionais, certifique-se de que a soma das dimensões de sua bagagem de mão (altura + comprimento + largura) não ultrapasse 115 cm e o peso total não exceda 5 Kg. Nos voos internacionais, consulte a empresa aérea sobre as dimensões de bagagem de mão permitidas para o transporte.

**8** Artigos esportivos em geral (prancha de surfe, bicicleta, etc), instrumentos musicais e outros tipos de bagagem especial deverão ser incluídos na franquia de bagagem, da mesma forma que uma bagagem comum.

**9** Não transporte bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça.

**10** Observe os avisos escritos a bordo ou transmitidos pela tripulação.

**Boa Viagem!**

**FALE COM A ANAC**

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

Central de atendimento: **0800 725 4445**

(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)



# Passagem aérea



# Passagem Aérea

## Contrato de transporte

Ao adquirir uma passagem aérea, você estabelece com a empresa um contrato de transporte e passa a ser um consumidor do serviço oferecido pela empresa: o transporte aéreo. Nessa condição, você tem direitos e deveres, assim como a empresa aérea.

Essas informações estão contidas no contrato de transporte (nas condições de aplicação da tarifa), que a empresa deverá disponibilizar a você a qualquer tempo. O contrato de transporte geralmente está disponível na página da empresa aérea na internet.

Além disso, o contrato de transporte contém todas as condições para a realização de sua viagem (inclusive informações sobre reembolso, endosso, regras de alteração de passagem, etc).

**Lembre-se:** leia com atenção o seu contrato de transporte.



### DICAS IMPORTANTES

São as empresas aéreas que estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária, que vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no País. A ANAC registra os valores dessas tarifas para fins de análise estatística e acompanhamento do mercado.

Ao comprar sua passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.



Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo com menos de 2 anos de idade, que não estejam ocupando assento, não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.

## Alterações na passagem aérea

Antes de fazer qualquer alteração em seu voo, consulte o agente de viagens ou a empresa aérea. Essas alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e poderão gerar custos adicionais para o passageiro, que variam conforme a tarifa da passagem. O prazo de validade da passagem é de 1 ano, a contar da data de sua emissão.

Caso a empresa aérea faça qualquer alteração, depois da compra da passagem, deverá oferecer ao passageiro todas as informações necessárias relativas ao transporte.



### DICA IMPORTANTE

Lembre-se de que a passagem aérea é intransferível, ou seja, o nome do passageiro registrado na passagem, no momento da compra, não poderá ser alterado posteriormente.

## Desistência da viagem

Para cancelar sua viagem, verifique as regras em seu contrato de transporte, pois essa alteração poderá gerar custos adicionais (em caso de remarcação) ou retenção de uma porcentagem do valor pago (em caso de reembolso).



# Bagagem

Se você desistir de sua viagem, o prazo máximo que a empresa aérea terá para efetuar o pagamento do reembolso ao passageiro será de 30 dias, contados a partir da data da solicitação.

A empresa aérea não tem a obrigação de efetuar o reembolso se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.



## DICA IMPORTANTE

Somente a pessoa que comprou o bilhete de passagem poderá receber o reembolso. Não é permitido o reembolso a terceiros.



## A ANAC regula programas de milhagem?

Não. As vantagens oferecidas por meio de programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor. Por isso, esses programas não são regulados e/ou fiscalizados pela ANAC.

**Lembre-se:** embora a ANAC não regule programas de milhagem, os passageiros que utilizaram milhas aéreas para viajar devem ser tratados da mesma forma que aqueles que compraram passagem.

## FALE COM A ANAC

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

Central de atendimento: 0800 725 4445

(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)

## Voos nacionais

### Bagagem despachada

Nas aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro (adulto ou criança) tem direito a 23 Kg de bagagem (franquia de bagagem). Pode-se despachar mais de um volume, desde que o peso total não exceda esse limite.

Caso o peso ultrapasse a franquia, o transporte de sua bagagem ficará sujeito à aprovação da empresa e a cobrança por excesso de peso.

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.



## DICAS IMPORTANTES

Identifique a bagagem para facilitar sua visualização na sala de desembarque.

Não transporte bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça.

Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro e eletroeletrônicos (celulares, *notebooks*, filmadoras, etc). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, na bagagem de mão.

# Cancelamentos e **atrasos**





# Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque

Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc), o passageiro que comparecer para embarque tem direito a assistência material, que envolve *comunicação, alimentação e acomodação*.

Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, atendendo às suas necessidades imediatas.

A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

**A partir de 1 hora:** comunicação (internet, telefonemas, etc).

**A partir de 2 horas:** alimentação (*voucher*, lanche, bebidas, etc).

**A partir de 4 horas:** 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 sua residência e desta para o aeroporto.

Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.

## Direitos dos passageiros em caso de atraso de voo superior a 4 horas

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver disponibilidade de lugares, para o mesmo destino. A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.
	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.



# Direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

# Preterição de embarque

A preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc) ocorre na situação em que o passageiro teve o seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque.

Logo que a empresa constatar que há possibilidade de preterição, deverá procurar por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis, etc). Caso você aceite essa compensação, a empresa poderá solicitar a assinatura de um recibo, comprovando que foi aceita a proposta.

Caso você não aceite a compensação, e seja preterido, caberá à empresa aérea oferecer alternativas de reacomodação e reembolso, além da assistência material. (Veja quadro demonstrativo na página seguinte).

# Direitos dos passageiros em caso de preterição de embarque

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

# Outras informações sobre reembolso nos casos de atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou preterição

Caso o voo atrase por mais de 4 horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado (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.

Se for do interesse do passageiro, a empresa poderá oferecer, em vez de reembolso, créditos em programas de milhagem.



## DICAS IMPORTANTES

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

A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.

Os direitos a assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso, cancelamento ou preterição tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

## FALE COM A ANAC

Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)  
Central de atendimento: 0800 725 4445  
(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)

Dicas para uma  
**viagem tranquila**



Central de Atendimento ANAC: 0800 725 4445  
(Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)

Central de Atendimento PROCON/DF: 151  
(Atendimento de 7h às 19h, de segunda a sexta)

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