



Guia do Consumidor no transporte aéreo

Conheça seus direitos, saiba como se proteger e viaje com mais tranquilidade e segurança.



MPPB
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA PARAÍBA

CA  **CONSUMIDOR**

A jornada começa na compra

Antes mesmo de embarcar, o consumidor já possui direitos garantidos por lei. Desde o momento da compra da passagem, regras claras de proteção se aplicam – e conhecê-las pode evitar surpresas desagradáveis e prejuízos financeiros desnecessários.



Comprando sua passagem: o que ficar atento

Sites Confiáveis

Navegue apenas em sites seguros, com certificado SSL (cadeado na barra de endereço) e de empresas conhecidas. Desconfie de promoções extraordinárias em sites desconhecidos.

Regras de Bagagem

Tarifas promocionais podem ter restrições severas e cobranças extras elevadas. Antes de comprar, entenda exatamente o que está incluído no preço – bagagem de mão, despachada, dimensões e peso permitidos.

Informações Essenciais

Verifique se há refeição a bordo, quais documentos são necessários para o embarque e se há exigências específicas para o seu destino, como vistos e vacinas.

Nome Correto

Erros no nome podem impedir o embarque. Em voos domésticos, você tem direito a solicitar a correção de dados sem custo adicional até o momento do check-in. Confira sempre os dados após a compra.

Desistência e alteração: seus prazos

Direito de Arrependimento

Você tem **24 horas** para desistir da compra sem nenhum custo, desde que a passagem tenha sido adquirida com pelo menos **7 dias de antecedência** em relação ao voo. Este é um direito garantido pelo Código de Defesa do Consumidor para compras realizadas fora do estabelecimento comercial (internet, telefone).

Remarcação e Reembolso

Caso queira alterar a data ou rota do voo, consulte as regras da sua tarifa – podem incidir multas e diferenças de valor. Em caso de desistência fora do prazo de arrependimento, o reembolso é possível, mas sujeito às penalidades contratuais. **Guarde sempre o comprovante de compra** para facilitar qualquer solicitação.

-  Em situações de força maior (doença, luto), muitas companhias flexibilizam as regras. Sempre solicite análise do caso.

No aeroporto e durante o voo

O aeroporto pode ser um ambiente de tensão – especialmente diante de imprevistos. Saber exatamente quais direitos você possui em cada situação é fundamental para agir com segurança e exigir o que a lei garante.



Atrasos e cancelamentos: seus direitos de assistência

A companhia aérea tem obrigação de **informar imediatamente** sobre atrasos ou cancelamentos e atualizar os passageiros a cada **30 minutos**. Além disso, a assistência material é escalonada conforme o tempo de espera, devendo ser oferecida nos seguintes casos: I - atraso do voo; II - cancelamento do voo; III - interrupção de serviço; ou IV - preterição de passageiro.

1

 **1 hora**

Acesso a **meios de comunicação** – internet ou telefone para contato.

2

 **2 horas**

Alimentação adequada – refeição ou voucher de alimentação.

3

 **4 horas**

Hospedagem em hotel e **traslado** de ida e volta, se necessário pernoite.

 **Alternativas garantidas:** A empresa de aviação poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea. A escolha é **sua**!

Overbooking: quando negam seu embarque

O Que é Overbooking?

É a prática de vender **mais passagens do que assentos disponíveis** na aeronave. Embora seja uma prática conhecida no setor, o passageiro prejudicado possui direitos sólidos garantidos pela legislação brasileira e pelas normas da ANAC.

Suas escolhas quando negam seu embarque

- **Reagendamento Imediato**

Ser acomodado no próximo voo disponível para o mesmo destino, sem custo adicional.

- **Reembolso Integral**

Receber de volta o valor total pago pela passagem, incluindo taxas.

- **Reacomodação em Outro Voo**

Ser transferido para um voo de outra companhia aérea parceira sem ônus.

Bagagem: extravio, avaria ou atraso



Protesto imediato

Ao constatar qualquer problema com sua bagagem, **registre imediatamente** na companhia aérea antes de sair do aeroporto. Esse registro (RIB – Registro de Irregularidade de Bagagem) é fundamental para qualquer indenização posterior.



Prazos para localização

A empresa tem **7 dias para voos domésticos** e **21 dias para voos internacionais** para localizar e devolver a bagagem. Esses prazos começam a contar a partir do registro da ocorrência.



Indenização garantida

Não localizada a bagagem no prazo, a indenização deve ser paga em até **7 dias**. Também é direito do passageiro o **ressarcimento de itens essenciais** adquiridos enquanto aguarda a bagagem (roupas, medicamentos, higiene pessoal).

 **Atenção:** O RIB, ou **Registro de Irregularidade de Bagagem** (também chamado de PIR - Property Irregularity Report), é um documento oficial crucial preenchido no balcão da companhia aérea caso sua mala seja extraviada, danificada ou violada. Ele deve ser feito imediatamente após a constatação do problema, ainda no aeroporto, para garantir o direito à indenização.



Crianças e adolescentes no transporte aéreo

A legislação brasileira garante proteção especial a crianças e adolescentes no transporte aéreo. O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Código de Defesa do Consumidor e as normas da ANAC estabelecem regras específicas para garantir a segurança e o bem-estar dos menores durante toda a jornada.

Crianças de colo (até 2 anos incompletos)

Viajam gratuitamente no colo do responsável em voos domésticos. Em voos internacionais, pode haver cobrança de taxa. Têm direito a assento próprio mediante pagamento de tarifa reduzida.

Menor desacompanhado (de 8 a 16 anos)

A ANAC permite que crianças entre 8 e 16 anos viajem desacompanhadas, mediante serviço de acompanhamento (*UM - Unaccompanied Minor*), que deve ser contratado junto à companhia aérea.

Autorização de viagem

Menores de 16 anos viajando sem ambos os pais precisam de autorização por escrito do responsável ausente, reconhecida em cartório, ou autorização judicial.

Em caso de atraso ou cancelamento

A criança tem os mesmos direitos de assistência material do adulto (alimentação, comunicação, hospedagem), devendo a companhia priorizar o atendimento a menores desacompanhados.

Facilidades para bebês

As companhias devem disponibilizar berço (bassinet) para bebês em voos longos, sujeito à disponibilidade. Solicite no momento da compra da passagem.

Proteção especial

Em nenhuma hipótese a criança ou adolescente pode ser separado do responsável durante o embarque, voo ou desembarque, salvo em situações de emergência.

 As empresas aéreas deverão assegurar, no momento da aquisição das passagens ou se houver necessidade de alteração, o **direito de passageiros menores de 16 (dezesseis) anos a assento adjacente ao de seu responsável/familiar, sem a cobrança de taxa adicional pela marcação do assento do menor**, salvo na hipótese de mudança de classe ou para assento com espaço extra para as pernas, para os quais o pagamento de taxa adicional é normalmente exigido (Portaria nº 13.065/SAS - ANAC).



Resolvendo problemas e garantindo seus direitos

O conhecimento dos seus direitos no transporte aéreo é fundamental para evitar prejuízos, reduzir transtornos e garantir uma viagem mais tranquila. No Brasil, o passageiro é protegido por normas importantes, como o **Código de Defesa do Consumidor** e a **Resolução ANAC nº 400**, que asseguram direitos em diversas situações, desde alterações de voo até problemas com bagagem e assistência ao consumidor.

Saber o que fazer *durante* e *após* um problema é tão importante quanto conhecer os direitos em si. A preparação antecipada e a documentação adequada são suas maiores aliadas na hora de buscar reparação.



Checklist do passageiro precavido

Guarde este checklist e siga cada passo antes, durante e após sua viagem. A documentação correta é a diferença entre receber ou não a indenização que você merece.

1

Guarde Todos os Comprovantes

Mantenha em segurança **todos os cartões de embarque** (físicos ou digitais), comprovantes de compra da passagem e recibos de quaisquer gastos extras realizados por causa do problema.

2

Fotografe Sua Mala

Tire fotos detalhadas da sua mala – incluindo fechos, alças e conteúdo – antes de despachá-la. Registre o estado original para comprovar eventuais avarias ocorridas durante o transporte.

3

Documente Notificações

Faça prints ou capturas de tela de todas as notificações recebidas de atraso, cancelamento ou overbooking enviadas pela companhia via SMS, e-mail ou aplicativo. Esses registros têm valor probatório.

4

Exija Declaração Oficial

Sempre solicite um **documento oficial da companhia aérea** descrevendo o ocorrido – seja atraso, cancelamento, negativa de embarque ou problema com bagagem. Nunca aceite apenas uma promessa verbal.

5

Anote Protocolos

Registre com atenção os **horários exatos** dos acontecimentos e todos os **números de protocolo** de atendimento fornecidos pela companhia. Esses dados são indispensáveis para processos administrativos ou judiciais.



Dica extra: Use pastas no seu e-mail ou álbuns no celular exclusivamente para guardar os registros de cada viagem. Organização facilita muito na hora de reclamar!

Seus direitos na justiça e canais oficiais

Canais Oficiais de Reclamação

Portal da ANAC

- A Agência Nacional de Aviação Civil recebe reclamações contra companhias aéreas e pode aplicar sanções administrativas. Acesse: **anac.gov.br**

Consumidor.gov.br

- Plataforma gratuita de mediação de conflitos do Governo Federal. Muitas companhias aéreas já respondem por ali com índice de resolução elevado.

Juizado Especial Cível

- Para causas de até 20 salários mínimos, não é necessário advogado. Leve todos os documentos e protocolos reunidos.

Prazo para Reclamar

Você tem até **5 anos** (voo nacionais) e **2 anos** (voos internacionais) para buscar seus direitos na Justiça, contados a partir da data do evento. Não deixe o tempo passar – quanto antes agir, mais fácil reunir provas e testemunhos.

Orientação Especializada

Busque auxílio jurídico especializado em Direito do Consumidor para casos mais complexos ou de grande valor.

  Este material foi elaborado pelo **Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor - CAOCON, do Ministério Público do Estado da Paraíba**. Em caso de dúvidas ou para orientação jurídica, procure o Procon e a Defensoria Público mais perto de você.

Expediente

Realização:

Ministério Público do Estado da Paraíba

Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

Roteiro e texto:

Sócrates da Costa Agra - Procurador de Justiça

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Projeto gráfico:

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Revisão:

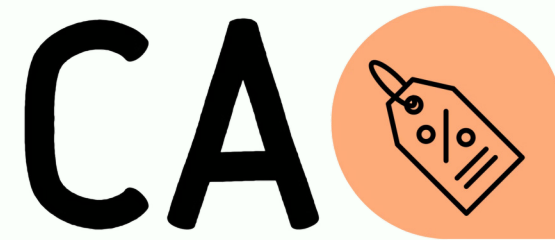
Renan Farias Pereira - Assessor jurídico

Juntos pela defesa dos seus direitos!

O Ministério Público da Paraíba, por meio do CAOCON, reafirma seu compromisso com a proteção do consumidor. Conhecer seus direitos é o primeiro passo para exercê-los. Boa viagem!



MPPB
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA PARAÍBA



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

CONSUMIDOR