

CARTILHA DO TRANSPORTE AÉREO

DIREITOS DO CONSUMIDOR

LEIA ATENTAMENTE AS RECOMENDAÇÕES E BOA VIAGEM!



PROCON
Cidade de São Paulo
O Procon da Prefeitura


**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA



INTRODUÇÃO

O passageiro, ao pagar uma tarifa para utilizar o transporte público ou privado, celebra contrato com a companhia, estabelecendo assim, uma relação de consumo.

Em razão disso, os passageiros têm direito à prestação de serviços públicos de forma eficaz e com qualidade, conforme expõe o art. 6º, X do Código de Defesa do Consumidor.

Durante o trajeto da viagem, o fornecedor ficará responsável pela qualidade dela e responderá por eventuais danos causados ao consumidor decorrentes da má prestação de serviço, nos termos do art. 20 do CDC.



Reprodução/rawpixel.com/freepik

QUAIS CUIDADOS TOMAR AO COMPRAR UMA PASSAGEM AÉREA?

O período de férias está chegando, e é importante que você, consumidor, saiba que existe alguns cuidados que devem ser tomados no momento que estiver comprando sua passagem aérea, para não ser pego de surpresa na hora do embarque.

Pensando nisso, o PROCON, que garante que seus direitos de consumidor sejam respeitados, criou uma lista com as principais dicas e cuidados que você deve seguir antes de garantir sua próxima viagem.

Confira:

1. Sempre conferir se o site que está navegando é confiável e seguro;
2. Entender as regras de bagagens da tarifa. Geralmente, tarifas mais baratas têm regras mais restritivas e multas maiores;
3. Avalie as opções de traslado entre o hotel e o aeroporto;
4. Se informar se existe refeição a bordo;
5. Tomar cuidado na hora de preencher os nomes dos passageiros. Caso contrário, por segurança, o passageiro poderá ser impedido de prosseguir viagem. Lembre-se que, em geral, a passagem aérea é pessoal e intransferível;
6. Conhecer seus direitos como consumidor;
7. Ficar de olho em mudanças no voo;





8. Verificar os documentos necessários para embarcar;

9. Você não é obrigado a contratar nenhum serviço opcional que vier a ser ofertado, como, seguro viagem, assento conforto e bagagem extra;

10. Estar atento com os horários de embarque;

11. Fazer um planejamento financeiro de toda a viagem.

Após comprar a passagem aérea, o passageiro receberá o seu comprovante, com todas as informações relativas à sua compra e o código localizador da passagem. Leia e confirme se as informações estão corretas. Caso perceba algum erro na grafia do seu nome, comunique a empresa aérea o quanto antes. Você poderá solicitar a correção sem qualquer cobrança até a realização do seu check-in, conforme art. 8º da Resolução Anac nº 400/2016. Nos casos de voos internacionais que envolvam mais de uma empresa aérea, poderá haver cobrança pela correção.



Reprodução/yanalya/freepik

ACABEI DE COMPRAR MINHA PASSAGEM, MAS QUERO DESISTIR. VOU TER QUE PAGAR MULTA?

Após receber o comprovante da passagem aérea, o passageiro tem 24 horas para desistir da sua compra sem custos, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo.

Você pode pedir o reembolso da passagem sem qualquer multa, desde que o pedido seja feito no prazo de 24 horas a contar do seu recebimento. Nesse caso, o prazo para reembolso é de 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro, não importando se a passagem foi comprada com dinheiro, crédito, pontos ou milhas.



Reprodução/freepik

QUERO ALTERAR A VIAGEM. O QUE DEVO FAZER?

Consulte o comprovante que você recebeu quando comprou sua passagem aérea. Ele contém os detalhes do serviço adquirido. Veja se há multas para remarcação.

Você pode solicitar a remarcação para novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando, dentro do prazo de validade da sua passagem. Nesse caso, podem ser aplicadas multas e serem cobradas diferenças de tarifa.

Você pode, ainda, pedir o reembolso. Aqui também pode haver multas, de acordo com o que foi previsto durante a compra da passagem.



Reprodução/prostooleh/freepik

A EMPRESA ALTEROU MEU VOO. E AGORA?

Caso a empresa aérea informe você, que realizou alguma alteração programada em seu voo, verifique se a mudança, na partida ou na chegada, é superior a 30 minutos (voos domésticos) ou a 1 hora (voos internacionais). Se sim OU se você foi avisado com menos de 24 horas de antecedência, você não precisa aceitar a alteração.

Você também pode solicitar a acomodação em novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando para o mesmo itinerário, dentro do prazo de validade da sua passagem. Se não houver voos da empresa, a acomodação ocorrerá em voo de terceiros. Não podem ser aplicadas multas nem pode ser cobrada diferença tarifária.

É possível ainda, pedir o reembolso, também sem qualquer multa.



ASSISTÊNCIA MATERIAL

Nos casos de atraso ou cancelamento de voo, o passageiro que comparecer para embarque, tem direito a assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação a serem pagas pela empresa aérea.

A assistência é oferecida de forma gradual pela empresa, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso do voo:

- *A partir de 1 hora de atraso, a empresa deve disponibilizar comunicação (internet, telefonemas, etc).*
- *A partir de 2 horas de atraso, a empresa deve fornecer alimentação (voucher, lanches, bebidas, etc).*
- *A partir de 4 horas de atraso, a empresa deve fornecer acomodação, hospedagem ou reacomodação em outro voo.*

Para comprovar o seu direito, é importante:

Solicitar o laudo a companhia aérea sobre o motivo do atraso (as cias aéreas são obrigadas a fornecer esse documento);

Tirar fotos do painel de partidas para comprovar o atraso ou cancelamento);

Tirar fotos do aeroporto;

Guardar todos os comprovantes de custos extras.

Em caso de cancelamento do voo, o passageiro tem direito à remarcação do voo sem custo para data e horário de sua conveniência, ao embarque no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa para o mesmo destino sem custo, ou ao reembolso dos valores pagos de forma imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão.

Importante: os direitos de assistência material são devidos mesmo nos casos em que o atraso tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.



Reprodução/DCStudio/freepik

OVERBOOKING

Este termo é usado quando a aeronave está lotada. É comum a cia aérea vender mais assentos do que a aeronave comporta.

Nos termos da Resolução ANAC, o overbooking é ilegal e a companhia aérea deve se responsabilizar por isso, pois é obrigação deles proverem todos os direitos previstos aos passageiros prejudicados.

Neste caso, o passageiro tem direito a relocação, reembolso e indenização.





O QUE NÃO SE PODE LEVAR EM VOO?

É importante que você, consumidor, saiba o que pode ou não levar na sua bagagem (despachada e de mão), para não ser pego de surpresa na hora do embarque. Pensando nisso, o PROCON, que garante que seus direitos de consumidor sejam respeitados, criou uma lista com os principais itens que não são permitidos em uma viagem. Importante ressaltar que todos os itens, permitidos e proibidos, são listados pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) e é possível acessá-los em seu site ou pelo link a seguir: <https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/o-que-posso-transportar>. Além disso, é fundamental que você entre em contato com a sua companhia aérea para saber mais sobre os itens permitidos e proibidos pela mesma, de acordo com a sua política interna.

ITENS NÃO PERMITIDOS EM BAGAGEM DESPACHADA

- *Aerossóis inflamáveis ou tóxicos;*
- *Combustível para acampamento;*
- *Cilindros de mergulho pressurizados (ao menos que esses estejam vazios);*
- *Baterias com líquidos corrosivos derramáveis (exceções);*
- *Carregadores portáteis (consultar tipo de bateria);*
- *Fósforos, Isqueiros, Inflamáveis e Explosivos;*
- *Cilindros (oxigênio líquido).*



ITENS NÃO PERMITIDOS EM BAGAGEM DE MÃO

- *Armas de pressão por ação de ar e gás comprimido ou por ação de mola;*
- *Cilindros de mergulho, pressurizados (consultar exceções);*
- *Combustível para acampamento;*
- *Equipamentos de artes marciais contundentes, pontiagudos ou cortantes;*
- *Mochila de resgate de avalanche;*
- *Pesos para uso em exercícios físicos e fisioterapia. (ex: barras, halteres e anilhas);*
- *Nenhum tipo de arma de fogo e armas brancas;*
- *Bisturi, Estilete, Facas com lâminas de comprimento superior a 6cm, ferramentas universais, navalhas (conferir outros objetos não permitidos similares);*
- *Fósforos, isqueiros, Inflamáveis e Explosivos (conferir exceções);*
- *Armas de brinquedo, réplicas ou imitações de armas de fogo;*
- *Armas de choque elétrico (consultar exceções);*
- *Cilindros de oxigênio.*



MALA EXTRAVIADA... O QUE FAZER?

O primeiro passo é comunicar o extravio imediatamente no balcão da empresa aérea ou de sua representante. Lembre-se de sempre guardar o comprovante de despacho.

Caso a mala não seja encontrada enquanto o passageiro ainda estiver no aeroporto, a empresa terá o prazo máximo de 07 dias para voos nacionais e 21 dias em voos internacionais, para encontrá-la e enviá-la ao endereço informado no registro de perda.

Se porventura a bagagem despachada não for encontrada ou não for entregue nos prazos acima indicados, a empresa deverá indenizar o passageiro em até 07 dias.

Caso o extravio ocorra fora do domicílio do passageiro, este terá direito a receber da empresa uma restituição por gastos emergenciais pelo período em que estiver sem os seus pertences. O pagamento deverá ocorrer em até 07 dias contados da apresentação dos comprovantes de compra.

A responsabilidade da empresa aérea começa a partir do momento em que é feito o check-in, sendo obrigada a indenizar o passageiro em casos de extravios ou danos nos termos do art. 6º, VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor.



Reprodução/wavebreakmedia_micro/freepik



Reprodução/freepik

MALA COM AVARIAS... O QUE FAZER?

De acordo com a resolução da ANAC, as empresas aéreas possuem total responsabilidade sobre qualquer dano/violação nas bagagens. Porém, existe um prazo determinado, de 7 dias corridos, para que a reclamação seja registrada junto a empresa aérea. Ainda assim, procure realizar essa comunicação assim que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque.

Nos casos de avaria, a empresa aérea deverá reparar o dano ou substituir a bagagem por outra equivalente. No caso de violação, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro.



VAI VIAJAR E NÃO SABE O QUE FAZER COM O SEU ANIMAL DE ESTIMAÇÃO?

Existe a possibilidade de transportar o pet ao seu lado na cabine ou no bagageiro da aeronave. A tarefa não é das mais simples, porque existe uma série de requisitos a serem cumpridos, o que demanda planejamento. Além disso, ainda depende das restrições das empresas de acordo com a espécie do animal.

1. COMPRANDO A “PASSAGEM” PARA O SEU PET

As companhias normalmente cobram uma taxa para o transporte. A reserva deve ser feita com antecedência e está sujeita a confirmação.

2. CAIXA PARA O TRANSPORTE DE ANIMAIS EM AVIÃO

A princípio os animais devem ser acomodados em um Kennel, que nada mais é uma caixa de transporte própria para animais poderem viajar no avião. Normalmente, a caixa tem que ser resistente, bem ventilada e com tamanho adequado para o animal. Além de uma trava que impossibilite o animal de sair do “kennel”, além disso também é preciso de um espaço para o pet poder se movimentar e assim ter o conforto, já que vai ficar na caixa durante toda a viagem.

3. ONDE LEVAR O SEU ANIMAL DE ESTIMAÇÃO?

Mesmo com o seu pet dentro da caixa, o transporte de animais em avião tem determinados procedimentos, com relação ao modo que vai ser levado o animal dentro do avião. Se optar levar dentro da cabine: você precisa colocar o animal abaixo do assento e ele deve permanecer dentro da caixa durante a viagem. Já no porão: é necessário identificar o pet e também a caixa de transporte. No local, o “kennel” é preso para evitar que fique se mexendo e deixando o animal agitado.

4. VACINAS E ATESTADOS

Para que o animal possa ser transportado no avião a documentação do pet deve estar dentro dos prazos permitidos. Logo, o animal deverá estar com as vacinas em dia e ter um atestado de saúde específico para aquela viagem aérea.

5. COMO FAZER NAS VIAGENS INTERNACIONAIS

Com relação ao transporte de animais em voos internacionais, há certas restrições para poder levar para o exterior ou trazê-los para o Brasil, é preciso estar atento há três itens principais: i) Se a espécie do animal é aceita no país; ii) Quais vacinas são exigidas; iii) Com que antecedência deve ser emitido o Certificado Zoossanitário Internacional (CZI). Sendo essa certidão expedida pela Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA).





COMO RECLAMAR?

Com base na RESOLUÇÃO N°400/16 da ANAC garanta seus direitos.

- *Canais de atendimento da companhia aérea;*
- *Consumidor.gov;*
- *Procons;*
- *Juizado Especial Cível;*
- *Defensoria Pública ou Ministério Público.*



REDES SOCIAIS



@proconcidadedesp



@proconCidadeSP



/ProconCidadeSp



proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br

Endereço: Largo Páteo do Colégio, 5
- Sé, São Paulo - SP, 01016-040