ANNA LUIZA RIBEIRO

ADVOGADA

E-BOOK

MANUAL DO PASSAGEIRO PROTEGIDO





@annaluizacrs



Sabemos o quanto é frustrante se programar para uma viagem aérea e sofrer as mais **variadas abusividades cometidas pelas companhias aéreas.** Em questão de segundos você se vê obrigado a alterar seus planos, ter despesas emergenciais e até mesmo perder compromissos importantes!

Saiba que a companhia aérea possui deveres que devem ser cumpridos em casos de:

1. Cancelamentos
2. Alterações
3. Atrasos
4. Extravio ou Avaria

Consequentemente, você, passageiro, **possui certos direitos** que serão apresentados ao longo desse e-book.

Fique atento a quais são esses direitos e quais são os deveres da companhia aérea. **(Resolução nº 400 da ANAC)**

1 Cancelamento de voo

Seu voo foi CANCELADO?

Em casos de cancelamento, o **passageiro deve ser imediatamente comunicado.** Caso tome conhecimento do cancelamento apenas no aeroporto, imediatamente vá até o guichê e solicite uma **"declaração de contingência".**

Além disso, **a companhia aérea** deverá oferecer alternativas de **reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte,** devendo **a escolha ser do passageiro.**

Com **o voo cancelado, alterado ou atrasado**, é possível que você fique um longo aguardando uma reacomodação. Para sanar esse tempo de espera, **as companhias aéreas possuem o dever de prestar a devida assistência material**, ainda que você já esteja a bordo da aeronave. Veja o que deve ser prestado pela cia aérea de acordo com o tempo de espera:

- **Aguardou mais de 1 hora:** facilidades de comunicação; (como internet, telefone, etc)

- **Aguardou mais de 2 horas:** alimentação (voucher);

- **Aguardou mais de 4 horas:** serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

2 Alteração de voo

Seu voo foi **ALTERADO?**

As alterações de voo deverão ser informadas aos passageiros com **antecedência mínima de 72 horas**.

Deverão ser oferecidas **alternativas de reacomodação e reembolso** integral nos seguintes casos:

- Informação da alteração prestada em menos de **72 horas;**
- Alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a **30 minutos nos voos domésticos e a 1 hora nos voos internacionais** em relação ao horário originalmente contratado.

ATENÇÃO! Caso você tenha tomado conhecimento da alteração apenas no aeroporto, possui direito a reacomodação, reembolso integral, execução do serviço por outra modalidade de transporte e assistência material:

Não se esqueça de solicitar a declaração de contingência!

3 Atraso de voo

Seu voo sofreu um **ATRASO?**

A companhia aérea deverá **informar sobre o atraso do voo de forma imediata**, mantendo o passageiro informado no **máximo a cada 30 minutos** quanto à previsão do **novo horário de partida.** Assim, você deve solicitar no guichê a declaração de contingência.

O que deve ser **prestado pela cia aérea** de acordo com o tempo de espera:

- **Atrasou mais de 1 hora:** facilidades de comunicação; (como internet, telefone, etc)
- **Atrasou mais de 2 horas:** alimentação (voucher)
- **Atrasou mais de 4 horas:** serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.



4 Extravio ou avaria de mala

Uma das piores experiências de aeroporto é se dirigir a esteira para procurar **sua bagagem e ela não estar lá**. Saiba que as **companhias aéreas** possuem total **responsabilidade por essa falha** na prestação do serviço.

Caso tenha notado **a falta da sua bagagem**, vá imediatamente até o guichê para comunicar o fato. **O atendente deve te fornecer um documento chamado relatório de extravio,** contendo todas as descrições necessárias. Caso não seja fornecido, solicite!

Se for localizada pela empresa aérea, **a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro.** A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 7 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais).

Mas e **as despesas que você terá** pela falta dos itens da bagagem durante o tempo de espera? Tratam-se de gastos emergenciais que **a companhia aérea possui o dever de lhe ressarcir**. Assim, é de extrema importância **registrar todas as notas fiscais dessas despesas.**

4 Extravio ou avaria de mala

- Caso tenha constatado que **sua bagagem sofreu uma AVARIA,** o ocorrido também deverá ser imediatamente comunicado. O atendente deverá te fornecer um documento chamado **"relatório de irregularidade da bagagem (RIB)".** Caso não seja fornecido, solicite!

- Nos casos de avaria, **a empresa aérea deverá reparar o dano** da bagagem 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.



Fonte: Resolução nº 400 da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil (2016)



ANNA LUIZA RIBEIRO

ADVOGADA | OAB/BA 73.850

(73) 9 9871-9347

advannaluizaribeiro@gmail.com

@annaluizacrs