



BORA VIAJAR?

Cartilha para passageiros de aviação civil

Copa do Mundo

2018



Introdução

A Copa do Mundo de 2018 será realizada na Rússia, e muitos brasileiros já compraram sua passagem aérea para acompanhar a Seleção in loco. Desde a compra até o retorno, há muitas questões legais envolvidas e regulamentadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) que devem ser conhecidas pelo consumidor.

Afinal, quem nunca teve problema com atraso ou cancelamento de voo, extravio de bagagem, dificuldades no embarque, overbooking e outros incidentes? O primeiro passo para saber o que fazer nessas situações é conhecer quais as regras aplicáveis a cada uma delas.

Pensando nisso, preparamos este e-book com as principais questões que um passageiro de aviação civil enfrenta, desde as normas mais recentes sobre bagagem até as decisões judiciais sobre os problemas com companhias aéreas internacionais.

Acompanhe!

Bagagem

Se você não viaja de avião há mais de um ano, pode estar com a cabeça nas regras antigas sobre o transporte de bagagem pela companhia aérea. Até o início de 2017, cada passageiro poderia despachar gratuitamente uma mala de 23 kg (voos nacionais) ou duas malas de 32kg (voos internacionais), além de levar uma bagagem de mão de no máximo 5 kg.

Com a Resolução ANAC nº400/2016, as regras mudaram.

A bagagem despachada passou a ser paga, a não ser que a empresa aérea ofereça ao passageiro o despacho gratuito como cortesia.

A bagagem de mão tem o limite máximo de 10 Kg, e deve estar dentro do tamanho definido. Além da bagagem de mão, ainda é permitido um volume de mão (bolsa, mochila e sacola). Caso esta bagagem atenda às regras, mas precise ser despachada por algum motivo, a companhia aérea não poderá cobrar nenhum custo adicional.

Além das normas sobre pesos e medidas sobre as bagagens, existem restrições quanto ao conteúdo, além dos problemas com danos ou extravio.

Restrições de bagagem

Existem itens que não podem ser levados na bagagem de mão e/ou na bagagem despachada.

De acordo com a Resolução ANAC nº 207/2011, não é possível transportar na bagagem de mão em voos nacionais:

- Armas de fogos, dispositivos que disparam projéteis e dispositivos neutralizantes;
- Objetos cortantes ou pontiagudos;
- Ferramentas de trabalho que podem causar ferimentos graves;
- Dispositivos ou substâncias explosivas ou incendiárias;
- Substâncias químicas e tóxicas;
- Dispositivos de alarmes ou outros que podem interferir nos equipamentos da aeronave, com exceção aos permitidos (notebooks, smartphones etc.);

- **Aerossóis e atomizadores, exceto os de uso médico ou pessoal, respeitado o limite de 4 frascos por pessoa, com conteúdo, por unidade, inferior a 300 ml ou 300 g.**

Para voos internacionais, é preciso consultar as regras vigentes no país de destino ou as normas da empresa aérea. Em geral, existe restrição para levar líquidos, inclusive pasta, gel, creme, aerossol e similares. Porém, eles podem ser conduzidos em frascos de até 100 ml alocados, em embalagem plástica transparente e vedada de até 20 cm x 20 cm, com capacidade máxima de 1 litro. Acima de 100 ml não podem ser transportados.

Esse limite não se aplica aos líquidos adquiridos em free shops ou a bordo de aeronaves, desde que selados e acompanhados de recibo de compra.

No que diz respeito à bagagem despachada, não são admissíveis artigos perigosos, tais como:

- **Dispositivos de alarme;**
- **Explosivos, cartuchos vazios, munições, armas de caça ou portáteis, fogos de artifício;**
- **Gases inflamáveis ou não inflamáveis e venenosos;**
- **Líquidos e sólidos inflamáveis;**

- **Substância de combustão espontânea ou que, em contato com a água, emita gases inflamáveis;**
- **Materiais oxidantes;**
- **Substâncias tóxicas e infecciosas;**
- **Materiais radioativos, corrosivos e magnéticos**
- **Gases inflamáveis ou não inflamáveis e venenosos;**
- **Líquidos e sólidos inflamáveis;**

Se você vai para a Rússia ver a Copa do Mundo, certamente deve querer trazer a bebida alcoólica mais famosa do país: a vodka.

De acordo com a Receita Federal, você poderá trazer até 12 litros de bebida, em garrafas de no máximo 1 litro, mas a graduação alcoólica não pode ultrapassar 70%. A ANAC recomenda 5 litros apenas. Se você preferir fazer compras no free shop ao desembarcar no Brasil, poderá comprar até 24 garrafas.

Por fim, se há uso contínuo de medicamento ou líquidos para dieta especial, é recomendável ter a prescrição médica consigo.



Extravio

Extravio de bagagem é um dos grandes problemas enfrentados pelo passageiro de aviação civil. Chegar ao destino e não receber sua mala causa um enorme transtorno. Mas diante desse incidente, o importante é saber como proceder.

O primeiro passo é buscar explicações com a companhia aérea. Sua mala pode estar em outros aeroporto, em trânsito ou ter sumido. Sabendo o que aconteceu, é possível definir se o extravio é temporário ou não.

Se for temporário, a bagagem será devolvida algum tempo depois. De acordo com a ANAC, a empresa aérea tem 7 dias (voos nacionais) ou 21 dias (voos internacionais) para devolvê-la ao endereço informado pelo consumidor.

Se a situação causar danos ao passageiro, pode surgir o direito à indenização, como ocorre no extravio de bagagem no voo de ida, já que o viajante fica sem roupas na viagem. Se houver danos, basta solicitar o reembolso dos gastos emergenciais realizados com compras de itens que estavam na mala (guarde os comprovantes de compra, então). Se a empresa aérea não reembolsar amigavelmente, é preciso recorrer à Justiça.

Se houver danos, basta solicitar o reembolso dos gastos emergenciais realizados com compras de itens que estavam na mala (guarde os comprovantes de compra, então). Se a empresa aérea não reembolsar amigavelmente, é preciso recorrer à Justiça.

Porém, quando o extravio é permanente, o passageiro deve ser indenizado pelos danos materiais sofridos, que incluem o valor da mala e dos itens perdidos, e por danos morais em alguns casos. A indenização deve ser paga em 7 dias, contados do fim do prazo para a devolução.

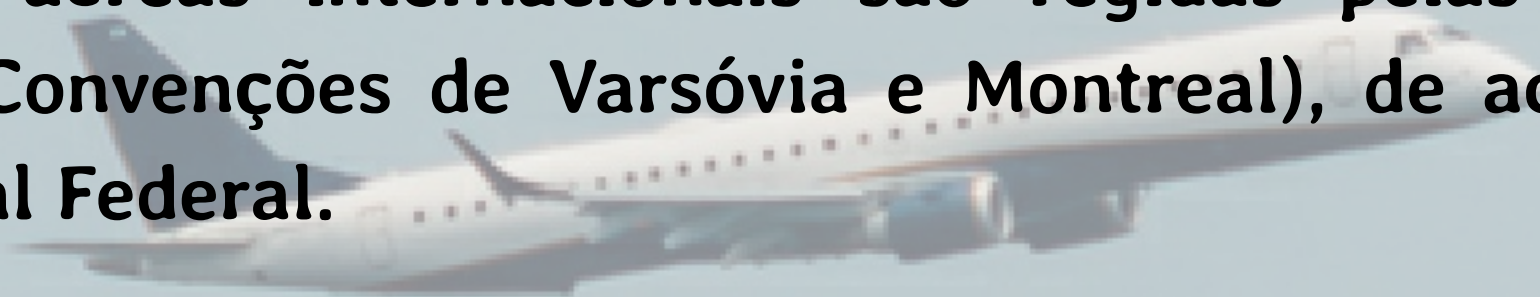
O valor da indenização varia conforme o voo.

Em voos domésticos, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, que defende o princípio da ampla reparação. Basta ao consumidor provar seu real prejuízo pela perda da bagagem (uma lista com os itens que nela constavam), que a companhia aérea deverá ressarcir todo o valor relativo.

Porém, a Resolução ANAC nº 400/2017 criou uma limitação de valor de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES). Na cotação de 2018, cada DES = R\$ 5,3468. Ou seja, o passageiro seria ressarcido em no máximo R\$ 6.047,23. Os órgãos de defesa do consumidor contestam essa limitação.

Para evitar problemas, é recomendável fazer uma Declaração Especial de Valor, que é uma espécie de seguro que garante a indenização plena.

As companhias aéreas internacionais são regidas pelas convenções internacionais (Convenções de Varsóvia e Montreal), de acordo com o Supremo Tribunal Federal.



Há um limite de 1.200 euros para situações gerais, mas ele pode ser ampliado se o passageiro tiver feito a Declaração Especial de Valor.

Se você acredita que sua bagagem carrega um valor maior do que 1.200 euros, faça a declaração.

Dano, violação e furto de bagagem

Ainda que tenha o selo de frágil, sua bagagem pode ser danificada, já que os funcionários dos aeroportos e das empresas aéreas não possuem tanto zelo com suas malas. Dentre os danos comuns, estão o zíper danificado, a alça arrancada ou os rasgos na mala.

Infelizmente, ainda que pareça improvável, sua bagagem também pode ser furtada ou violada enquanto estiver sob responsabilidade da companhia aérea (desde o despacho até a entrega).

Nestas situações, o passageiro deve se dirigir a um funcionário da companhia aérea para formalizar a reclamação. Se identificou o dano ou o furto de itens (no caso de violação) somente em casa, o consumidor tem 7 dias após o desembarque para registrar a reclamação nos canais de atendimento.

Em todos os casos, a empresa aérea será responsável por indenizar o passageiro pelos danos sofridos. Se ela se recusar, ele deverá recorrer ao Juizado Especial Cível para conseguir a reparação.

Mas fique atento para a possibilidade de furto dentro do aeroporto, quando a bagagem já está em sua posse. Neste caso, como a responsabilidade já não é mais da companhia aérea, é preciso registrar uma ocorrência na Polícia, já que furto é crime.

Acessibilidade

Passageiros com necessidades especiais têm direitos que devem ser obedecidos na aviação civil e que constam na Resolução ANAC 280/2013. São considerados passageiros com necessidades especiais gestantes, lactantes, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com criança de colo, com mobilidade reduzida ou com deficiência, e pessoas que, por alguma condição específica, sofrem limitação na sua autonomia como passageiro.

Dentre os seus direitos, estão:

- Embarque prioritário e assistência para embarque. O usuário de cadeira de rodas, por exemplo, deve ser acomodado primeiramente em assento especial para facilitar sua locomoção na aeronave.
- Transporte gratuito de ajuda técnica para locomoção, desde que obedecido o limite de uma peça por usuário e o peso (10kg). Se o peso ultrapassar o limite, o passageiro pagará pelo excesso com desconto de 80% no valor habitualmente cobrado.

- Equipamentos de ajuda técnica são considerados bagagem prioritária e devem ser disponibilizados no momento do desembarque.
- Transporte gratuito de cão-guia, junto ao passageiro que o leva, obedecidas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino.
- Desconto de 80% ou mais no valor da passagem do acompanhante do passageiro com necessidade especial.

Para que o passageiro seja acolhido de forma que sua viagem seja confortável, é necessário informar suas necessidades no momento da compra da passagem para que a companhia aérea providencie a assistência adequada.

O acompanhante dos passageiros que precisam de auxílio (viagem em maca, necessidade de equipamento médico, impedimento de natureza mental ou intelectual etc.) deve comunicar com antecedência de 72 horas.

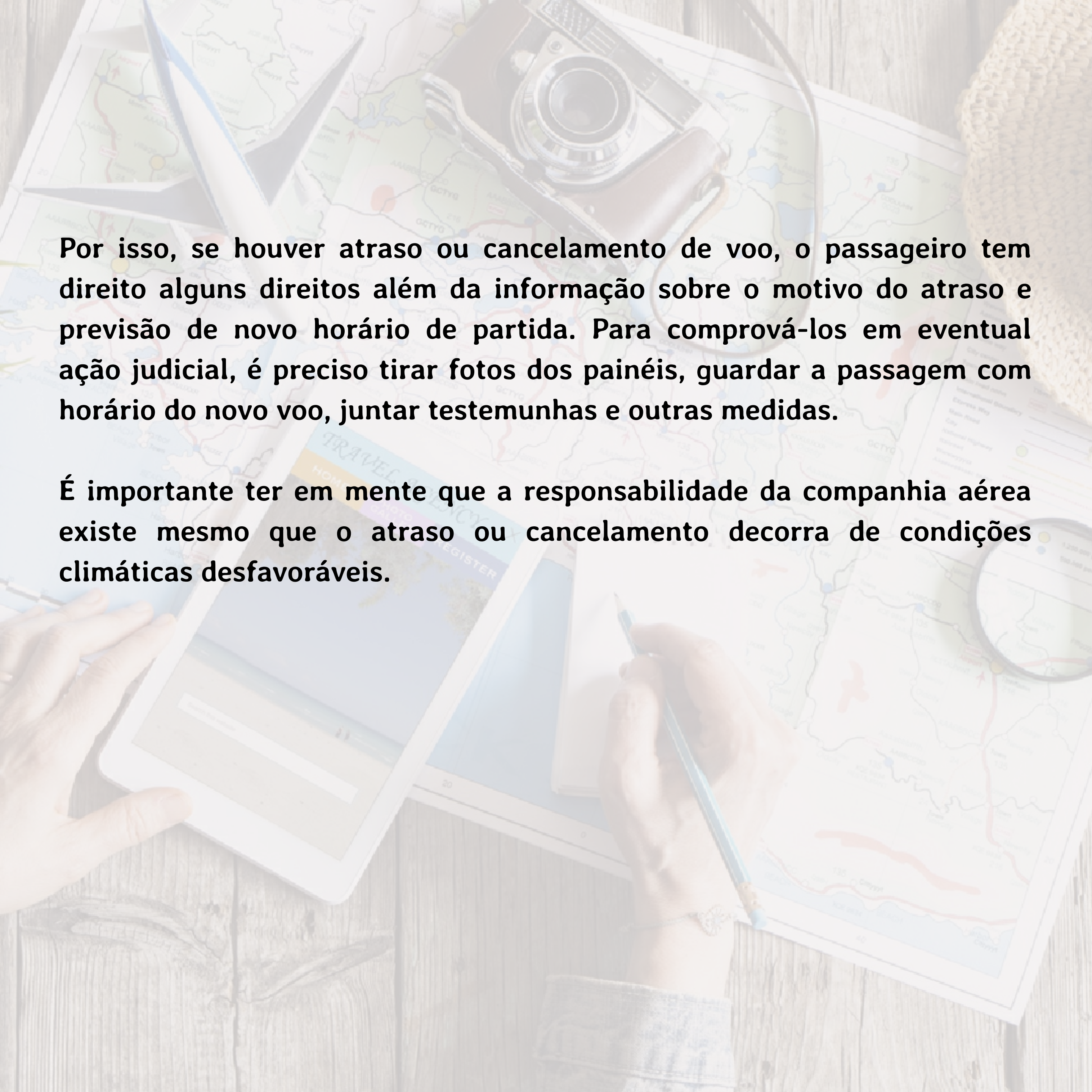
Por fim, não pode haver limitação na quantidade de passageiros com necessidades especiais a bordo.

Atraso ou cancelamento de voo

Os passageiros de aviação civil passam frequentemente pelos transtornos causados pelo atraso ou cancelamento de voo. Qualquer alteração no voo deve ser comunicada previamente ao passageiro com antecedência mínima de 72 horas do voo original.

Uma mudança que não ultrapasse 30 minutos (voos nacionais) ou 1 hora (voos internacionais) não gera obrigação adicional à empresa, a não ser o aviso prévio.

Porém, sabe-se que a maior parte das situações ultrapassa esse limite, o que se configura como falha na prestação de serviço, já que é obrigação da empresa aérea oferecer o serviço conforme o contrato realizado com o passageiro.

A collage of travel-related items including a map, a camera, a hat, a tablet, and a notebook. The background is a wooden surface. A map is spread out, showing various locations and routes. A camera is positioned in the upper center. A hat is visible in the top right corner. A tablet is held in the lower left, displaying a travel-related interface. A notebook is open in the lower right, with a hand holding a pen over it.

Por isso, se houver atraso ou cancelamento de voo, o passageiro tem direito alguns direitos além da informação sobre o motivo do atraso e previsão de novo horário de partida. Para comprová-los em eventual ação judicial, é preciso tirar fotos dos painéis, guardar a passagem com horário do novo voo, juntar testemunhas e outras medidas.

É importante ter em mente que a responsabilidade da companhia aérea existe mesmo que o atraso ou cancelamento decorra de condições climáticas desfavoráveis.

Assistência material gratuita

De acordo com as regras da ANAC, o passageiro de aviação civil tem direito à assistência material gratuita em caso de atraso ou cancelamento de voo. A assistência varia conforme a duração do atraso, que é contado a partir do horário original de partida, e serve para suavizar o desconforto causado. Veja:

- A partir de uma hora: facilidades de comunicação, como telefone e internet.
- A partir de duas horas: alimentação.
- A partir de quatro horas: acomodação ou hospedagem, e traslado (transporte do aeroporto ao hotel ou semelhante). Caso o passageiro esteja no local de seu domicílio, a companhia poderá oferecer somente o transporte para a residência e desta para o aeroporto.

Reacomodação ou reembolso integral

Os atrasos superiores a 4 horas, o atraso que causar a perda de embarque em voo subsequente (conexões), ou o cancelamento do voo geram para o passageiro de aviação civil o direito à reacomodação, que pode se dar de duas formas:

- Reacomodação em voo da própria companhia aérea ou em outras que ofereçam serviço semelhante para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
- Reacomodação em voo da própria companhia aérea em data e hora conveniente para o passageiro.

Se o passageiro não quiser ser reacomodado, terá direito ao reembolso em até 7 dias a contar da solicitação em voos nacionais e internacionais. O valor será equivalente ao valor integral pago pela passagem aérea, incluídas as tarifas.

Além disso, caso o atraso se dê por mais de 4 horas em aeroporto de escala ou de conexão, o passageiro terá assegurado o retorno ao aeroporto de origem. Porém, se entender que o deslocamento realizado lhe é útil, pode solicitar o reembolso do trecho não utilizado ou a conclusão do serviço por outro meio de transporte.

Overbooking

Você sabia que as empresas aéreas vendem mais passagens aéreas do que o número de assentos no voo? Visando lucro, elas calculam que 5% dos passageiros não se apresentam para o embarque. Em um avião de 200 lugares, vendem 210 passagens. Quando todos aparecem, ocorre o overbooking.

Nesse caso, configura-se preterição de embarque, pois um passageiro com passagem comprada não embarca por superlotação. Diante dessa situação, o consumidor pode aceitar alguma solução proposta pela empresa aérea, como:

- Reembolso integral ou parcial (overbooking em um trecho não utilizado);
- Ser voluntário para embarcar em outro voo, mediante compensações (milhagem, diárias em hotéis, passagens aéreas extras, dinheiro e outros bônus);

- **Reacomodação em voo próprio, de terceiros ou de conveniência do passageiro);**
- **Realização da viagem por outro meio de transporte.**

Conclusão

Sabendo de todos os seus direitos como passageiro de aviação civil, basta preparar as malas, colocar a camisa do Brasil e embarcar rumo à Rússia!

E não se esqueça das nossas dicas finais:

- **Identifique sua bagagem;**
- **Leve os objetos de valor na bagagem de mão;**
- **Verifique a documentação exigida para a viagem, especialmente se envolver menores de idade (precisa de documento que comprove filiação ou parentesco, identidade ou outros);**
- **Para viagens em território nacional, porte um dos documentos de identificação pessoal admitidos pela legislação (passaporte, identidade, CNH, carteira funcional etc.)**
- **Verifique a validade do passaporte e do visto;**

- Em viagens internacionais, é preciso ter um dos seguintes documentos: passaporte válido, Laissez-passer, autorização de retorno ao Brasil, salvo-conduto, cédula de identidade civil ou documento estrangeiro equivalente, dentre outros;
- Apresente-se para o check-in e para o embarque no horário e local indicado pela companhia aérea.

Boa viagem!

Cartilha elaborada por



SENHORES
VIAJANTES

