

Guia do Passageiro

| Imprimir |

O que fazer em caso de:

1. Atraso de Vôo

Caso sua reserva esteja confirmada e ocorra atraso de vôo, dentro de um prazo máximo de quatro horas, a companhia aérea tem por obrigação lhe acomodar em outro vôo (dela mesma ou no de outra companhia). Se este prazo não for cumprido, a empresa escolhida deverá lhe proporcionar todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto, se for o caso. Se você não aceitar essas facilidades, preferindo viajar em outra companhia, seu bilhete deverá ser endossado. E se você desistir e preferir o reembolso, também será possível. Neste caso, veja o item 6.

2. Cancelamento de Vôo

Por parte da companhia aérea

Qualquer que seja o motivo do cancelamento, você tem direito ao reembolso da passagem ou ao endosso. Veja os detalhes no item 6.

Por parte do passageiro

Se você desistir de voar ou quiser alterar sua viagem, deve antes consultar o seu agente de viagem ou a companhia aérea, tendo em vista as tarifas diferenciadas existentes e os vários procedimentos a serem observados para cada caso.

3. Extravio de Bagagem

Em vôos nacionais

a. Sua bagagem será considerada extraviada caso não seja entregue no seu ponto de destino. Neste caso, procure o balcão da companhia aérea para reclamar sua bagagem. Lá você deverá preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). Se a companhia deixar de cumprir com suas obrigações ou se você precisar de ajuda da autoridade aeronáutica, procure o Fiscal de Aviação Civil do DAC, localizado na Seção de Aviação Civil (SAC), nos principais aeroportos brasileiros. Se quiser reclamar ao DAC, basta preencher o Impresso de Sugestão e/ou Reclamação (ISR) na própria SAC ou, então, no Portal Oficial da Aviação Civil em <http://www.dac.gov.br>.

b. Confirmado o extravio de sua bagagem, ela só poderá ficar nessa situação por um prazo máximo de 30 dias. Após esse tempo, você terá que ser indenizado pela companhia.

c. Você tem ainda a opção, antes do embarque, de declarar os valores atribuídos a sua bagagem, bastando pagar uma taxa suplementar (uma espécie de seguro) estipulada pela companhia. Neste caso você receberá o valor declarado e aceito pela empresa. Vale lembrar que ela tem o direito de verificar o conteúdo da bagagem sempre que houver valor declarado. Mas, atenção! Ficam fora deste caso os objetos considerados de valor, como jóias, papéis negociáveis ou dinheiro. Tais objetos devem ser carregados na bagagem de mão, ficando a companhia isenta de responsabilidade sobre a perda ou dano destes objetos.

d. No caso de dano à bagagem, siga o mesmo roteiro do item a. Somente serão considerados, para efeito de indenização, os objetos destruídos ou avariados, que tenham sido protestados.

Em vôos internacionais

No caso dos vôos internacionais, a Convenção de Varsóvia limita a responsabilidade da companhia em US\$ 20,00 (vinte dólares) por quilo de bagagem extraviada. Mas, atenção! Também aqui você poderá optar por efetuar o despacho de seus pertences, resguardando-se por uma Declaração Especial de Interesse. Este documento discrimina minuciosamente o conteúdo da mala. Somente com esta declaração você poderá ser indenizado integralmente, prevalecendo a responsabilidade do transportador sobre os bens ali contidos.

4. Bagagem de Mão

O Departamento de Aviação Civil, pela Portaria 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, regula que a soma das dimensões do comprimento + largura + altura não pode exceder 115 centímetros e o peso cinco quilos. As empresas aéreas são responsáveis por verificar se as bagagens de mão encontram-se dentro das dimensões e peso estabelecidos.

Veja o que os passageiros podem levar como bagagem de mão:

Qualquer passageiro, exceto crianças até 2 anos pagando 10% da tarifa

- Uma bolsa de mão, mala ou equipamento que possa ser colocado embaixo do assento do passageiro com peso máximo de 5 Kg e dimensão total não excedendo a 115 cm (45 pol.).
- Um sobretudo, manta ou cobertor.
- Um guarda-chuva ou bengala.
- Uma máquina fotográfica pequena e/ou um binóculo.
- Material de leitura para viagem em quantidade razoável.
- Alimentação infantil para consumo durante a viagem.

Crianças até 2 anos pagando 10% da tarifa

- Uma cesta ou equivalente (poderá também ser transportada no porão da aeronave).

Passageiros incapacitados que dependem dos seguintes artigos

- Muletas ou qualquer aparelho ortopédico.
- Cadeira de rodas, completamente desmontável (faz parte da franquia da bagagem de mão, sendo, porém, colocada no porão).

ATENÇÃO

Essas regras valem apenas para vôos em aeronaves com mais de 50 assentos. No caso de aeronaves com capacidade de assentos menor, consulte a empresa aérea sobre as dimensões e peso permitidos para bagagem de mão.

5. Overbooking

a. Se você foi preterido em algum vôo, procure o supervisor da companhia aérea responsável e relate o problema. Pela regulamentação vigente, a companhia é obrigada a acomodar-lhe em outro vôo, dentro de um prazo de quatro horas, contadas a partir da hora do vôo do qual você foi preterido.

b. Caso este prazo não possa ser cumprido, você poderá optar entre viajar em outro vôo da mesma companhia, endossar seu bilhete ou pedir o reembolso da passagem. Optando pelo embarque em outro vôo (após as quatro horas), a companhia, para minimizar seu desconforto, tem ainda que lhe proporcionar todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodações, se for o caso.

Além desses procedimentos, regulamentados pela Portaria 676, está valendo desde o dia primeiro de dezembro de 2000 o Termo de Compromisso, firmado por órgãos de defesa do consumidor, empresas aéreas e o DAC.

Portanto, atenção! Se você for um passageiro com bilhete válido, reserva confirmada e comparecer para o check-in no horário e condições regulamentares (no mínimo 30 minutos para os vôos domésticos e 60 minutos para os internacionais), você tem direito a optar pelos benefícios do acordo, tornando-se um passageiro voluntário.

Neste caso, as companhias aéreas oferecerão uma compensação caso você aceite viajar em outro vôo que não o originalmente reservado. Mas, para isto, as companhias terão que especificar as alternativas de vôos para a situação (horários, escalas, conexões etc). Desta forma, você poderá optar por benefícios que vão desde a acomodação em classe superior (upgrade) a um crédito que poderá ser usado no pagamento de excesso de bagagem, compra de outra passagem aérea ou convertido em dinheiro no prazo máximo de 30 dias.

Além disso, você ainda manterá o direito à utilização do seu bilhete original. E as eventuais despesas com alimentação, transporte de e para o aeroporto, hospedagem e telefonemas, decorrentes do overbooking, correrão por conta da empresa aérea. Por isso, fique ligado! Se você for um voluntário e adquirir despesas por conta própria, não poderá pedir ressarcimento.

Importante! Aceitando as compensações, as companhias aéreas exigirão um recibo de quitação (emitido pelas próprias) no qual constará a data, valor e lugar do pagamento, ok?

Mas lembre-se: Tudo isso é opção sua! Você não tem a obrigação de aceitar a proposta de troca de vôo ou o ressarcimento oferecidos pela empresa, podendo exigir seu embarque no vôo original. Neste caso, terão prioridade os menores de 18 anos desacompanhados, gestantes, maiores de 65 anos, portadores de deficiência, membros da mesma família que estiverem juntos, passageiros em trânsito (conexão) e passageiros deportados.

Se você não aceitar as compensações e facilidades oferecidas, ou a companhia não as ofereça, faça uma reclamação oficial ao DAC. Para tanto, basta procurar a Seção de Aviação Civil (SAC), que fica no próprio aeroporto, e preencher o Impresso de Sugestões e Reclamações (ISR). Se preferir, reclame por carta endereçada ao DAC (ASSECOM - Rua Santa Luzia, 651 - Castelo - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20030-040) ou ainda pelo e-mail assecom@dac.gov.br. Será aberto um processo administrativo que poderá resultar em sanção à companhia por infração ao Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer). Você será comunicado sobre o resultado deste processo em sua residência.

LEMBRE-SE

Sua reclamação só será válida caso você tenha confirmado a reserva de seu assento e tenha comparecido ao check-in da empresa aérea com pelo menos meia hora de antecedência para vôos nacionais e uma hora para vôos internacionais.

6. Reembolso e Endosso de Passagem

O bilhete de passagem, mesmo o eletrônico (aquele comprado pela Internet), é a garantia do crédito que você tem. Por isso, se ele estiver dentro da validade, você será reembolsado com a quantia efetivamente paga e atualizada, com base na tarifa praticada na data do pedido de reembolso. E se for bilhete internacional, o valor a ser devolvido será calculado com base na moeda estrangeira, ao câmbio do dia.

Atenção! Antes de adquirir sua passagem, verifique as condições do reembolso, pois elas podem variar de acordo com a tarifa e a forma de pagamento acertada com a empresa. O mesmo vale para o endosso, que depende dos convênios celebrados entre as companhias aéreas. Obs: O prazo máximo para pagamento do reembolso é de 30 dias, contados a partir da data da solicitação do mesmo.

7. Mau Atendimento

Você poderá, se precisar, buscar auxílio da autoridade aeronáutica, procurando o Fiscal de Aviação Civil do DAC, na Seção de Aviação Civil (SAC) localizada nos principais aeroportos brasileiros. Se quiser reclamar ao DAC, basta preencher o Impresso de Sugestão e/ou Reclamação (ISR). Vale lembrar que a reclamação pode ser feita também por documento encaminhado aos Serviços Regionais de Aviação Civil ou para o próprio DAC (Rua Santa Luzia, 651 - Castelo Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20030-040) ou ainda pelo e-mail assecom@dac.gov.br. A reclamação será encaminhada ao presidente da companhia aérea envolvida, através de documento oficial.

8. Plano de Assistência

Se você ainda não sabe, o Brasil é o segundo país no mundo a adotar um Plano de Assistência aos Familiares das Vítimas de Desastre Aéreo. Agora, de acordo com a Portaria 19/DGAC, de 12/01/2000, todas as empresas aéreas que operam no e para o Brasil, em caso de desastre com alguma de suas aeronaves, terão de assistir os familiares dos passageiros que estavam embarcados. Ou seja, elas deverão, entre outras providências, disponibilizar um serviço de 0800 para informações relativas ao acidente, fazer notificação pessoal às famílias das vítimas antes da divulgação (pela imprensa) da lista de passageiros e ainda proporcionar algumas facilidades aos familiares, como transporte para o local do desastre, hospedagem, alimentação, assistência médica e psicológica etc.

Atenção! Sua colaboração é fundamental. Por isso, antes de embarcar em qualquer vôo, preencha o formulário que vem com o cartão de embarque. Apesar de não ser obrigatório, não deixe de fornecer seu nome completo e o de um parente, ou amigo, com telefone para contato.

Não se preocupe! De acordo com a Portaria 18/DGAC, de 12/01/2000, esses dados são confidenciais e não poderão ser usados para quaisquer outros propósitos, pessoais ou comerciais.

Fechar janela