

# CONSUMIDOR TURISTA

Transporte aéreo – Durante a viagem









## Preparando a viagem

Está chegando o momento da viagem? Então vamos ver algumas dicas importantes para você se organizar bem e não ter problemas nesse momento.

Primeiramente, confira seu comprovante de passagem, pois lá tem muitas informações importantes como: **dia e horário de apresentação no aeroporto, número e hora do voo.**





### **Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) – *Solicite o serviço com antecedência.***

Lembre-se de que se você precisar de alguma assistência para deslocamentos dentro do aeroporto ou para embarcar e desembarcar da aeronave, como uma cadeira de rodas, por exemplo, entre em contato com a empresa aérea, que irá providenciar, gratuitamente, essa assistência.

### **Viagens na Pandemia**

Enquanto ainda estivermos vivendo a pandemia da Covid 19, todos devem prestar atenção às determinações das autoridades sanitárias sobre procedimentos, como o uso de máscaras. Veja com sua empresa quais são os tipos de máscaras autorizadas para embarque no avião, pois, caso não esteja utilizando a máscara correta, você não poderá embarcar. Se estiver com dúvida, entre em contato com a empresa e confirme as informações.



## Documentos para Embarque

Você deve prestar atenção ao documento que vai apresentar. Verifique se ele é válido para embarque e se está em boas condições de identificação, com foto atualizada e dados legíveis, por exemplo. Atualmente também é possível embarcar com certos documentos oficiais disponibilizados eletronicamente. Ah sim, e, se for viajar para o exterior, verifique quais documentos são necessários para entrada no país de destino. É comum, por exemplo, que os países exijam certificados de vacinação contra certas doenças, como a Covid-19 e a febre amarela.

Já as crianças de até 12 anos

incompletos podem apresentar certidão de nascimento em voos domésticos. Aliás, atenção com a documentação de crianças e adolescentes, principalmente se forem viajar desacompanhadas do pai, mãe ou responsável legal.

### Quer saber mais?

Veja o consumidor turista  
– antes da viagem.



Na dúvida, consulte o site da empresa aérea ou ligue para saber quais documentos são necessários para o embarque. No site da ANAC você também encontra uma [lista de documentos válidos para embarque](#).



## Bagagem



Gratuito (10kg)



Itens Proibidos



Pets

Se você vai levar “bagagem de mão”, aquela que entra com você na cabine da aeronave, lembre-se de que você tem direito a levar uma bagagem gratuitamente, mas ela deve conter no máximo 10 Kg.

**Mas atenção: a empresa pode determinar um peso menor de 10 kg, dependendo do tamanho da aeronave utilizada para o voo ou por alguma questão de segurança. Essa informação deve ser fornecida a você durante a compra da passagem.**

Veja quais os itens que, por questão de segurança, são proibidos de serem transportados na bagagem. Confira também quantos volumes, o peso e as dimensões estabelecidas pela empresa aérea – altura, largura e profundidade. Isso vale tanto para a bagagem de mão quanto para a bagagem que você for despachar. Considere que estas regras podem mudar de empresa para empresa. Sem esses cuidados você pode ter que arcar com custos adicionais para levar sua bagagem.



E atenção: alguns itens, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões, precisam ser submetidos a **procedimentos especiais de despacho**. É o caso de alguns equipamentos eletrônicos ou esportivos, instrumentos musicais, entre outros. Se informe junto à empresa sobre as condições de transporte desse tipo de bagagem e saiba que, **em alguns casos, a companhia aérea pode não transportar, por não poder garantir o cuidado exigido ou exigir**

**procedimento especial de despacho por meio de carga.**

**Você tem um animalzinho de estimação** e ele vai te acompanhar na viagem? Cada empresa estabelece suas regras para o transporte de animais tais como se há a possibilidade de seu pet viajar com você dentro da aeronave ou somente a possibilidade de ele viajar no bagageiro, qual tipo de caixa de transporte deve ser utilizada e as taxas cobradas.





## Check in pela Internet

O check in é o procedimento necessário e obrigatório para você poder viajar. Com ele, você confirma junto à companhia que fará a viagem.

As empresas geralmente disponibilizam o serviço de check in remoto, pela internet, que pode ser feito pelo seu computador ou pelo seu celular, às

vezes com alguns dias de antecedência.

Veja se essa forma é a mais conveniente para você.

**Ah, não se esqueça de imprimir ou baixar no seu celular o cartão de embarque.**

## Tudo pronto?

Então programe-se para se dirigir ao aeroporto com antecedência e tranquilidade, de forma a chegar no horário determinado pela empresa aérea.





## No aeroporto

### Check in

Se você ainda não fez o check in ou precisa despachar alguma bagagem, procure os locais de atendimento da companhia aérea no aeroporto. Além do balcão de atendimento tradicional, em boa parte dos aeroportos as empresas aéreas disponibilizam ferramentas de autoatendimento para o check in. Nelas, você pode emitir o cartão de embarque e em alguns casos até mesmo despachar sozinho sua bagagem.

### Lembretes importantes:

O horário de check in termina antes do horário de embarque. Se você chegar ao aeroporto antes do embarque, mas com o check in encerrado, você não embarcará. Não se apresentar no horário determinado pela empresa, ou não se apresentar no aeroporto, é o que denominamos **“no show”**.

Em voos domésticos (dentro do Brasil), se sua passagem for do tipo “ida e volta” e por algum motivo não puder utilizar o trecho de “ida”, você deve comunicar a empresa se quiser

garantir o trecho de “volta”. Mas atenção! Essa comunicação deve ser feita até o horário programado para o voo de “ida” (artigo 19 da Resolução 400/2016).

## Ok, tudo certo?

Cartão de embarque e documentos em mãos?  
Então, vamos embarcar!



### Cartão de embarque

O **cartão de embarque** é o documento emitido pela empresa aérea após o check in. Leia-o com muita atenção, pois ele tem informações importantíssimas como:

- ✓ Seu nome;
- ✓ Portão onde ocorrerá o embarque;
- ✓ Horário de início de embarque;
- ✓ Horário final de embarque;
- ✓ Número do seu assento;

Algumas empresas organizam os passageiros em grupos e essa informação também constará no cartão de embarque.





## Até o portão de embarque

Lembre-se de que você, antes de chegar ao portão de embarque, terá que passar por alguns [procedimentos de segurança](#) como, por exemplo, detector de metais e raios-x de bagagens. **Se você estiver com algum item proibido para embarcar, como tesouras, por exemplo, terá que descartar esse objeto ali mesmo.**

Se a viagem for internacional, você terá que fazer os procedimentos de imigração também.

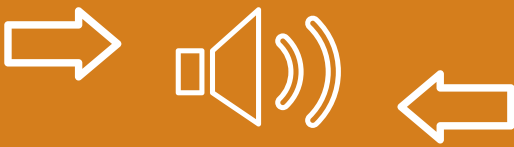
Após a inspeção de segurança, dirija-se a seu portão de embarque. Caso você queira fazer uma compra ou um lanche antes de embarcar, calcule bem o tempo. Alguns aeroportos são bem

grandes e com muita movimentação de pessoas. Você pode acabar não chegando a tempo de embarcar.

### **Fique atento aos horários inicial e final de embarque.**

Mesmo que você chegue ao portão designado com a aeronave ainda estacionada, se o embarque foi encerrado, você não poderá embarcar e perderá o voo. É importante que você esteja no seu portão de embarque no horário determinado pela empresa aérea, pois, na maioria dos aeroportos, não existem mais chamadas de voo em saguões ou praças de alimentação. Elas são feitas apenas nas áreas dos portões de embarque.

E atenção: é possível que o portão de embarque seja alterado. Por isso, fique atento aos painéis de informação de partidas de voo, bem como preste atenção nos avisos sonoros.

**Lembrando:**

Se sua bagagem de mão estiver fora das dimensões estabelecidas pela empresa ou se estiver acima dos 10 kg, ela será despachada, e você pode ser cobrado por isso.

**Atenção:**

Por questões de segurança operacional, ou mesmo por falta de espaço, é possível que a empresa aérea realize o despacho da sua bagagem de mão. Nesse caso, você não terá nenhum custo.



## Dentro do avião

Do início ao fim do voo siga corretamente os procedimentos indicados pelos comissários de bordo ou pelo comandante da aeronave, que tem o dever de manter a ordem,

inclusive, com o poder de desembarcar qualquer passageiro indisciplinado. São procedimentos adotados para a sua segurança e você deve observá-los corretamente.



## Imprevistos que podem ocorrer

### Atrasos e cancelamentos

Os atrasos e cancelamentos de voos são situações que podem ocorrer no transporte aéreo em qualquer lugar do mundo, sobretudo em razão de adversidades climáticas e de outras condições que poderiam ameaçar a segurança do voo e dos passageiros. Eles causam transtornos para os passageiros, mas também para as empresas aéreas e aeroportos, além de acarretarem custos extras para todos.

### E como fica o passageiro?

Existem medidas que as empresas devem adotar para evitar ou ao menos diminuir o transtorno causado ao passageiro.

Primeiramente, a companhia aérea deve manter o passageiro informado sobre toda a situação, como o motivo do atraso ou do cancelamento e, nos casos de atraso, a estimativa do novo horário do voo.

Além disso, a empresa deve oferecer ao passageiro algumas alternativas:

- ✓ **a acomodação** gratuita em outro voo da própria empresa ou de congêneres, para o mesmo destino e na primeira oportunidade. No caso de voos internacionais, até 31 de março de 2022, a acomodação em voo de terceiros ocorrerá somente se não houver disponibilidade de voo da própria empresa aérea;
- ✓ **a acomodação** gratuita em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, desde que para o mesmo destino e dentro do prazo de validade da passagem;
- ✓ **a execução do serviço por outra modalidade** de transporte;
- ✓ **crédito**, para utilização futura, no caso de voo até 31.dez.2021, em razão da pandemia da Covid-19. O crédito deve ter valor igual ou maior ao da passagem aérea e validade mínima de 18 meses, contados da data em que você o receber;
- ✓ o **reembolso**, que deve ser integral. Importante: com a Covid-19, para voos até 31.dez.2021, o prazo para reembolso é de 12 meses, contados da data do voo cancelado, e o valor

reembolsado deve ser corrigido pelo INPC. Para voos cancelados após 31.dez.2021, o prazo de reembolso será de 7 dias, a partir da solicitação do passageiro;

Essas alternativas devem ser oferecidas pela companhia aérea nas seguintes situações:

- ✓ Se o voo for atrasar mais de 4 horas;
- ✓ Houver o cancelamento do voo ou o serviço for interrompido (quando, por algum motivo, o voo precisar retornar para o aeroporto de origem ou ser interrompido em outro aeroporto, antes do destino final);
- ✓ Se o passageiro perder conexões em decorrência do voo atrasado ou cancelado.

**Importante: o passageiro é quem escolhe a alternativa que melhor lhe atender.**





## Enquanto espero no aeroporto brasileiro, tenho direito a alguma assistência?

Sim! Enquanto a situação não se resolve, dentro do Brasil, a companhia aérea deve lhe prestar algumas assistências.



Se o atraso for superior a 1 hora, ela deve facilitar sua **comunicação**, providenciando, por exemplo, telefone ou internet.



Se for superior a 2 horas, a companhia deve providenciar **alimentação** por meio de refeição ou voucher individual.



E se for superior a 4 horas, ela deve providenciar **hospedagem**,

em caso de pernoite e se você estiver fora do local de sua residência, além de **traslado de ida e volta** para sua casa ou local de hospedagem.

Fique ligado! Em razão da pandemia da Covid-19, exclusivamente no caso de voos internacionais, até 31 de março de 2022, a assistência material não será devida quando o problema com o voo for decorrente do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades. Em qualquer outra situação, a assistência deve ser oferecida e se aplica tanto para os passageiros aguardando no terminal quanto aos que estejam a bordo da aeronave, com portas abertas. A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.





## O que é preterição?

**A preterição acontece quando a companhia aérea deixa de transportar o passageiro que se apresentou no horário estabelecido pela empresa e atendeu às demais exigências para o embarque (documentos, vistos de viagem etc.).**

A empresa poderá preterir sempre que o número de passageiros para o voo for maior que a disponibilidade de assentos na aeronave, o que pode ocorrer em situações de mudança de aeronave, necessidade de redução de peso para o voo ou naquelas comumente conhecidas como “overbooking”, que podem ocorrer caso haja uma venda maior de passagens do que o número de assentos da aeronave.

Antes de preterir, a companhia aérea deve procurar por voluntários para serem realocados em outro voo, além de negociar uma compensação com esses passageiros. Então, antes de se voluntariar, verifique o que a empresa tem a oferecer a você.

**Importante: se o passageiro se voluntariar à realocação, não se caracterizará a preterição.**

Se não houver voluntários para realocação, a empresa pode escolher passageiros a serem preteridos. Nesse caso, ela vai realocar o passageiro preterido em outro voo e providenciar, quando devida, a assistência material. Em vez da realocação, o passageiro pode optar também pelo reembolso integral.

## ATENÇÃO!

O passageiro preterido tem direito a **uma compensação financeira** estabelecida por norma da ANAC. Essa compensação financeira é fixada em Direito Especial de Saque (DES), que é uma espécie de moeda internacional muito utilizada pela aviação civil.

Para o caso de preterição em voo doméstico, o valor estabelecido é de 250 DES, e em voo internacional, 500 DES. Você pode consultar a cotação do DES em Reais no site do [Banco Central](#).

## Legislação

Para maiores informações, você pode consultar:

<https://www.gov.br/anac/passageiros>

<https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/representacoes/estrangeiras-no-brasil>

<http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br>

<https://www.notariado.org.br/a-aev-e-uma-solucao-que-vem-para-facilitar-e-ser-menos-burocratica-para-a-vida-do-viajante-e-da-companhia-aerea/>

[Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 15 de setembro de 1990](#)

[Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069 de 13 de julho de 1990](#)

[Lei Geral do Turismo, Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008](#)

[Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020](#)

[Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020](#)

[Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013](#)

[Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016](#)

[Resolução ANAC nº 556, de 9 de junho de 2020](#)

[Resolução CNJ nº 131, de 26 de maio de 2011](#)

[Resolução CNJ nº 295, de 13 de setembro de 2019](#)

[Cartilha CNJ “O Setor Aéreo Brasileiro: Caminhos para a Redução da Litigiosidade”](#)

## Próxima Publicação

Na próxima edição, vamos trazer informações sobre o que pode acontecer “após a viagem”. Boa viagem!

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

Anderson Gustavo Torres  
Ministro

Juliana Oliveira Domingues  
Secretária Nacional do Consumidor – Senacon

Paulo Nei da Silva Junior  
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado Substituto

Maria Cristina Rayol dos Santos Sobreira Lopes  
Coordenadora-Geral de Articulação e Relações Institucionais

Andiara Maria Braga Maranhão  
Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes  
Lenilton Rogério Rodrigues da Costa  
Equipe Técnica

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Rafael Timóteo de Sousa Júnior  
Coordenador do Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisões - Latitude

Ugo Silva Dias  
Daniel Guerreiro e Silva  
Daniel Benevides da Costa  
Danielle Xabregas Pamplona Nogueira  
Pesquisadores Sêniores

Janaína Angelina Teixeira  
Danielle Xabregas Pamplona Nogueira  
Coordenação Pedagógica

Angélica Magalhães Neves  
Revisão Textual

Israel Silvino Batista Neto  
Diagramação

**MINISTÉRIO DO TURISMO**

Gilson Machado Neto  
Ministro

Fábio Augusto Oliveira Pinheiro  
Secretário Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo

Andréa de Souza Pinto  
Diretora de Regulação e Qualificação do Turismo

Nicole Ferreira Facuri  
Diretora de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo

Tamara Galvão Veiga Barros  
Coordenadora-Geral de Fiscalização e Formalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Rafaela Levay Lehmann  
Coordenadora-Geral de Turismo Responsável

Daniela Henrique Saraiva  
Coordenadora de Fiscalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Ricardo José Tambosi  
Coordenador de Apoio a Formalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Laís Campelo  
Coordenadora de Segurança Turística

Celso Augusto Rodrigues Soares  
Equipe Técnica

Ascom/MTur  
Revisão

**ANAC**

Juliano Alcântara Noman  
Diretor-Presidente

Luiz Ricardo de Souza Nascimento  
Ricardo Bisinotto Catanant  
Rogério Benevides Carvalho  
Tiago Sousa Pereira  
Diretores

Rafael José Botelho Faria  
Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Cristian Vieira dos Reis  
Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Giovani Hilário Moreira  
Gerente Técnico de Educação para Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros

Annelise do Espírito Santo Pereira  
Tony Roberto de Carvalho  
Revisão

