

# CONSUMIDOR → TURISTA

Transporte aéreo – Chegando ao destino





**Desembarque**  
Arrivals

**Estacionamento**  
Parking

**Praça de alimentação**  
Food court

**Terraço Panorâmico**  
Visitor Terrace





## Chegando ao destino

“Atenção! Senhores passageiros, iniciamos nosso procedimento de descida”. Quando ouvimos essa mensagem vinda do comandante, sabemos que é hora de colocar o encosto do assento em posição vertical, fechar a mesinha, afivelar o cinto e verificar se não há nenhuma bagagem de mão fora do lugar. Tudo pronto? Então, vamos pousar!

Lembre-se de que você só poderá desafivelar o cinto de segurança e levantar-se quando o aviso de atar cintos estiver desligado e os comissários de voo autorizarem. Ok? Esteja atento e obedeça às orientações de desembarque, principalmente em tempos de pandemia. Muitas companhias organizam esse momento para não gerar tumulto e aglomeração



e o fluxo de saída ser rápido e seguro, seguindo os protocolos sanitários determinados pela Anvisa.

Ah! E atenção! Não esqueça seus pertences no interior da aeronave, pois você é responsável por eles. Em caso de perda ou roubo de qualquer objeto, procure o setor de achados e perdidos do aeroporto e da companhia aérea. Confira se está tudo com você e evite transtornos.

Nesse momento, se você necessitar de assistência para o desembarque do avião e deslocamento no aeroporto, comunique aos comissários de voo,

aguarde o desembarque de todos os demais passageiros para que a sua saída da aeronave não seja tumultuada e seja, acima de tudo, segura.

Se a aeronave não estacionar em uma passarela de embarque/desembarque, muito provavelmente você terá que se deslocar ao terminal a pé ou por meio de um ônibus ou veículo adaptado que o levará para o terminal de passageiros. É necessário que você siga rigorosamente as orientações dos funcionários que estarão em solo para orientá-lo a respeito do deslocamento seguro no trecho entre o avião e o terminal.

## Retirando sua bagagem

Se você despachou alguma bagagem, dirija-se à esteira em que ela será devolvida. O local e o número da esteira podem estar indicados em painéis ao longo do caminho e essa informação também poderá ser repassada pelo sistema de som.

Você pode se deparar com algumas situações nesse processo. Vamos tentar exemplificar abaixo algumas delas.



### i) A sua bagagem não apareceu.

As bagagens vão sendo retiradas, a esteira vai esvaziando e sua mala não foi devolvida. Tenha calma: esse caso é o que chamamos de **“extravio da bagagem”**, ou seja, ela pode ter sido encaminhada acidentalmente para

outro aeroporto, esquecida dentro do compartimento de bagagens da aeronave ou, ainda, ter ficado retida no aeroporto de origem. Pode ser também que outro passageiro tenha-se confundido e pegado sua mala.

Em qualquer um dos casos, se a sua mala não foi devolvida, procure imediatamente o atendimento presencial da empresa aérea ainda no aeroporto e formalize uma reclamação que se chama “**protesto**”. Na maioria das vezes, esse atendimento é realizado na própria área de restituição de bagagem.

O “protesto” é a reclamação formal que você faz perante a empresa informando o extravio de sua bagagem por meio do preenchimento de um formulário.

### Dicas importantes:

1 O protesto para extravio de mala tem que ser realizado imediatamente no próprio aeroporto. Até por isso, **as empresas são obrigadas a manter atendimento presencial no aeroporto até duas horas após o pouso.**

2 Leve, na bagagem de mão, alguns pertences indispensáveis, como documentos, uma muda de roupa e itens de higiene pessoal. Assim, mesmo que o auxílio da empresa aérea demore um pouco, você não será pego de surpresa.

**Se você sair do aeroporto sem o protesto, não se configurará o extravio e a empresa estará isenta de quaisquer responsabilidades sobre a bagagem extraviada.**

É claro que não esperamos que o extravio aconteça, mas, se acontecer, é importante que você forneça o máximo de informações na hora de realizar o protesto. Indique a cor, a marca, o tamanho, se possui ou não rodinhas, além de outros detalhes de identificação que você tenha colocado, tais como fita colorida e etiqueta com seu nome. Isso facilitará o rastreamento da sua bagagem.

No momento do protesto, você deverá indicar à empresa aérea o local para onde a bagagem deve ser encaminhada

assim que localizada. Logo, esse local não precisa ser necessariamente o destino final da viagem.

A empresa aérea deve devolver a sua bagagem extraviada em até 7 (sete) dias, se o extravio ocorreu em voo doméstico, e em até 21 (vinte e um dias), se ocorreu em voo internacional. Considera-se como prazo os dias corridos. Após os períodos mencionados, fica caracterizada a perda da bagagem e a empresa deve indenizá-lo em até 7 (sete) dias.

**Importante:** no caso de você estar fora do seu domicílio e precisar fazer despesas extras por causa do extravio de sua mala, elas devem ser ressarcidas pela empresa aérea em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes dessas despesas. Esteja ciente de que esse valor pode ser descontado do valor a ser indenizado caso sua bagagem não seja encontrada. Fique atento aos limites diários de ressarcimento

estabelecidos no seu contrato de transporte, seus gastos além desse limite podem não ser reembolsados. Guarde os recibos e os cupons fiscais para comprovar as suas despesas.

**Atenção:** caso haja alguma **reclamação quanto ao valor do ressarcimento**, lembramos que você pode procurar o Consumidor.gov.br para uma solução extrajudicial.



## ii) A bagagem foi devolvida, mas está danificada ou faltando item!

Se, ao retirar a mala da esteira, você perceber algum dano (tais como: zíper rompido, alça ou rodinhas quebradas, algum rasgo, trinca ou amassado, ou que está molhada ou sofreu qualquer outro tipo de avaria) ou, ainda, que algum conteúdo está faltando ou

foi danificado, você também pode realizar o protesto imediato junto ao atendimento presencial da empresa ou em até 7 (sete) dias, a contar do recebimento da bagagem. Você pode tirar fotos e fazer vídeos para reforçar seu registro. Entre as providências





pela empresa aérea, estão o conserto da mala, a substituição dela por outra equivalente ou, mesmo, a indenização.

**Atenção:** itens considerados frágeis ou de valor precisam ser levados como bagagem de mão na cabine da aeronave. Caso não possa levá-los a bordo e tiver que despachá-los, relate sobre essa questão, no

momento do check-in, e a empresa saberá orientá-lo.

Se for despachar itens frágeis, é necessário que haja uma previsão de indenização no contrato de compra da sua passagem. Caso contrário, a empresa não se responsabilizará sobre alguma avaria nesses itens.



## **Esteja atento!**

A indenização da bagagem está limitada a um valor preestabelecido, fixado em 1.131 DES (Direito Especial de Saque). Se despachou algo acima desse valor, a indenização será maior somente se você tiver feito a “declaração especial

de valor” com o funcionário da empresa aérea antes de ter despachado sua bagagem. Consulte a companhia para saber se é possível fazer a declaração e se haverá algum custo adicional por isso.

**Sobre o DES, nós já comentamos no Consumidor Turista n. 2  
– Durante a viagem, página 18.**





## Reclamações

Lembre-se de que todas as empresas aéreas devem estar ativas na plataforma de resolução alternativa de conflitos do Governo Federal: Consumidor.gov.br. Nessa plataforma, a empresa deve responder a sua demanda em até 10 (dez) dias. Porém, antes de buscar essa

plataforma, procure sempre utilizar os canais de atendimento disponibilizados pelas empresas aéreas, pois, somente após esgotadas as negociações nesses canais, é recomendado que você registre uma reclamação no Consumidor.gov.br. Ok?

 **Consumidor.gov.br**



## 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”](#)



## Fim da viagem

Que bom, chegamos ao fim da nossa viagem. Esperamos que você faça viagens aéreas de forma mais consciente dos direitos e deveres do passageiro após esses três informativos acerca do transporte aéreo.

Nós nos encontraremos no próximo informativo, quando traremos informações e dicas para viagens de carro nas rodovias do Brasil.

Até lá!

## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Anderson Gustavo Torres  
Ministro

Juliana Oliveira Domingues  
Secretária Nacional do Consumidor – Senacon

Frederico Fernandes Moesch  
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

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  
Raymundo Nonato de Freitas Junior  
Tony Roberto de Carvalho  
Revisão

