



NOVEMBRO DE 2021

DIREITOS DO CONSUMIDOR NO TRANSPORTE AÉREO



MATO GROSSO DO SUL



Comissão de
Direito Aeronáutico



ELABORAÇÃO

COMISSÃO DE DIREITO AERONÁUTICO

Tales Graciano Morelli (Presidente)

Luiz Fernando Pereira (Vice-Presidente)

Ronaldo Chadid Júnior (Secretário-Geral)

Rafaela de Queiroz Rodrigues da Cunha Feitosa (Membra colaboradora)

DIRETORIA

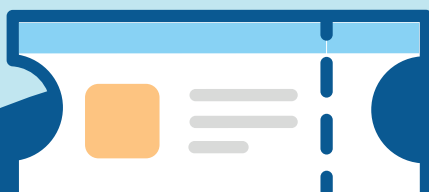
Mansour Elias Karmouche (Presidente)

Walfrido Ferreira De Azambuja Junior (Vice-Presidente designado)

Stheven Razuk (Secretário Geral)

Eclair Nantes (Secretária Geral Adjunta)

Marco Aurélio De Oliveira Rocha (Diretor-Tesoureiro)

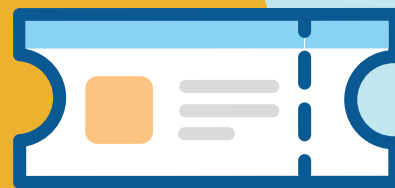


SUMÁRIO



1.

APRESENTAÇÃO



2.

**CUIDADOS ANTES DE
COMPRAR UMA PASSAGEM AÉREA**

3.

DIREITOS DO PASSAGEIRO PRÉ-EMBARQUE

4.

DIREITOS DO PASSAGEIRO PÓS-EMBARQUE

5.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

APRESENTAÇÃO

No início da pandemia do coronavírus (covid-19), muitas pessoas resolveram remarcar ou cancelar suas passagens, sofrendo, a partir disso, com altíssimas tarifas e multas das empresas de transporte, alcançando, a depender do contrato, até 100% do valor cobrado inicialmente.

Receosas dos efeitos financeiros negativos, muitas empresas de transporte aéreo tiveram postura reticente em flexibilizar suas regras, já que operam sob custos operacionais altíssimos.

Para amenizar o impacto sobre as empresas da aviação civil e também para resguardar os interesses dos consumidores, foram publicados diversos atos normativos alterando as regras do setor de transporte aéreo.

E, considerando o progressivo avanço nas medidas sanitárias no País e nos estados estrangeiros, as empresas e os consumidores têm demonstrando uma crescente procura pelo transporte aéreo, fato que se intensifica com a proximidade da alta temporada e férias escolares.

Pensando nisso, a OAB-MS, através da Comissão de Direito Aeronáutico, elaborou essa cartilha para informar os direitos que os passageiros possuem desde o momento da compra da passagem aérea até o seu desembarque no destino final.

Todas as informações estão amparadas pelo Decreto n. 7.168, de 5 de maio de 2010; Lei 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica); Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor); Lei 10.406/2002 (Código Civil); Resolução 400/2016 e 556/2020, da ANAC; Lei nº 14.034/2020; Lei nº 14.174/2021 e Conselho Nacional de Justiça.

Com isso, espera-se levar informação útil e clara para todos os usuários do transporte aéreo, contribuindo para a mitigação dos litígios ou sua solução eficaz.

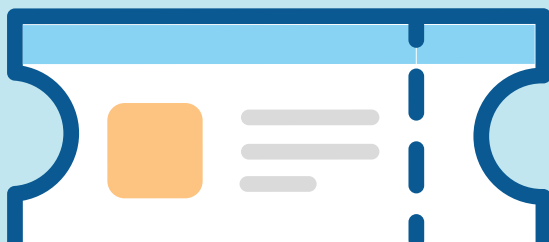
CUIDADOS ANTES DE COMPRAR UMA PASSAGEM AÉREA

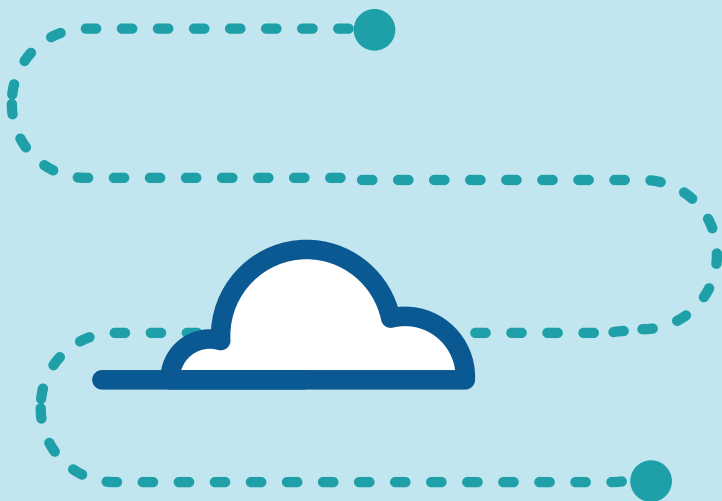
1. Pesquisa. O preço de uma passagem aérea é dinâmico, variando conforme um grande número de fatores, ajustáveis a todo momento pelas companhias aéreas, desde o canal de compra utilizado, o perfil da tarifa ofertada (econômica, executiva, etc), antecedência de compra em relação ao voo, cotação do dólar (diretamente ligado ao preço do combustível), entre outros. Por isso, é muito importante a pesquisa com antecedência, pois ajudará o consumidor a economizar e também representar fonte de concorrência ao setor aéreo.

2. Perfil da tarifa. O consumidor deverá comparar os diferentes tipos de tarifas ofertadas pelas companhias aéreas. Aquelas consideradas econômicas na maioria das vezes não oferecem o despacho de bagagem, além de preverem multas maiores em caso de remarcação ou pedido de reembolso, sem falar em pontuação menor em programas de fidelidade (milhagem). A aquisição avulsa de despacho de bagagem poderá implicar em um custo maior do que uma passagem de categoria superior à econômica.

3. Bagagem. O passageiro poderá levar na cabine da aeronave bagagem de até 10kg sem qualquer custo extra, respeitando-se o limite de tamanho de 55x40x20cm. Acima destas dimensões, mesmo que dentro de 10kg, a bagagem deverá ser despachada.

4. Serviços opcionais. Ninguém é obrigado a contratar serviços opcionais das companhias aéreas. É comum observar a oferta de “assento conforto”, bagagem extra, seguro complementar, os quais devem ser apresentados separadamente do valor da passagem.





5. Dados pessoais. A passagem aérea é pessoal e intransferível. Assim, todo cuidado é necessário ao preencher nome completo e outros dados pessoais. Em caso de erro, a correção poderá ser realizada sem cobrança de taxa se comunicada à companhia aérea até a realização do check-in para voos domésticos (art. 8º da Res. Anac 400/2016). Em voos internacionais envolvendo mais de uma companhia aérea, poderá haver cobrança pela correção.

6. Visto. Em voos internacionais, o consumidor deverá se atentar sobre as exigências do país de destino, especialmente quanto a necessidade de obtenção de visto (consular ou trânsito); compra de passagem aérea de retorno ao país de origem; ou comprovantes de vacinação ou saúde (febre amarela, covid-19...). Cabe às agências de viagens e companhias aéreas informarem claramente sobre os detalhes de cada destino.



DIREITOS DO PASSAGEIRO PRÉ-EMBARQUE

A fase **pré-embarque**, representa desde o momento da passagem de transporte aéreo pelos portais das companhias aéreas ou agências de viagem até o momento do check-in, sendo de maior destaque os seguintes direitos e deveres.

1. Desistência ou remarcação pelo passageiro. A partir do recebimento do comprovante de compra, o passageiro terá o prazo de **24 horas** para desistir **sem custos**, desde que a compra do bilhete tenha sido realizada com **7 dias ou mais de antecedência** da data do voo. A isenção é válida mesmo se a passagem foi emitida com crédito, pontos ou milhas.

Ultrapassado o prazo de 24 horas, o passageiro ainda poderá cancelar sua passagem e pedir seu reembolso ou então remarca-la para outra data. Porém, nesses casos, a solicitação estará sujeita à multa contratual e cobrança de diferença de tarifas. A remarcação é uma opção viável se a compra da passagem previa isenção em tais casos. Em períodos de férias, feriados ou finais de semana, ou mesmo em datas próximas do voo, o preço maior poderá inviabilizar a remarcação, especialmente se se tratar de passagem promocional.

Importante destacar que, caso o consumidor não realize a comunicação com antecedência, a companhia aérea considerará como desistência ao embarque, ("no show"), podendo implicar em multas, conforme previsto em contrato.

2. Atraso, cancelamento ou remarcação pela companhia aérea. Nos casos de alteração programada do voo, é necessário que a companhia avise o passageiro da mudança do itinerário com pelo menos 24 horas de antecedência¹. Essa alteração não poderá ser superior a 30 minutos do horário original para voos domésticos ou 1 hora para voos internacionais, seja para partida ou para chegada.

¹O prazo de 72 horas previsto pela Res. 400/2016 foi suspenso pelo própria ANAC através da Res. 556/2020.

Orienta-se o passageiro a sempre exigir por escrito a informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição. Trata-se de direito previsto expressamente pela ANAC.

Se o atraso ou a remarcação do voo for superior aos prazos acima, além claro da hipótese de cancelamento, o passageiro terá 3 opções:

- **desistir da viagem e solicitar o reembolso integral;**
- **converter o valor pago como crédito para uma próxima viagem;**
- **remarcar o voo para outro horário ou outro dia.**

Optando pelo reembolso, este deverá ser realizado de forma integral pela empresa no prazo de **até 12 meses**, contados da data que o voo estava previsto e observando o meio em que foi realizado o pagamento (dinheiro, cartão de crédito ou milhas, por exemplo) para reembolso da mesma forma.

No caso das milhas ou pontos, elas deverão ter seu prazo de expiração prorrogado, também sem penalização ao titular.

Se a opção for pelo crédito, o consumidor poderá usá-lo em **até 18 meses**, contados do seu recebimento.

Já como última opção, o consumidor tem o direito de escolher ser realocado em outro voo (mesmo que seja de outra companhia aérea) que possua assentos disponíveis na mesma data ou, ainda, remarcar para outra data que não ultrapasse um certo prazo, com a mesma companhia aérea, sem arcar com alteração de valores ou cobrança de multa.

Em qualquer uma dessas hipóteses, há ainda a possibilidade de demandar judicialmente pelos danos morais sofridos em razão do transtorno.

No atraso superior a 4 horas, o passageiro pode optar pelo cancelamento com reembolso, créditos ou realocação em outro voo, sem custos adicionais (taxas, multas, etc.).



Se inferior a 4 horas, é sempre bom lembrar que, a depender da categoria da passagem emitida, penalidades contratuais podem ser cobradas. Por isso, optar pela disponibilidade de créditos pode se revelar a opção menos custosa.

3. Assistência material. Nos casos de atraso de voo, cancelamento, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, a companhia aérea deverá prestar assistência conforme o tempo de espera, da seguinte forma:

- Se superior a **1 hora**: disponibilizar meios de comunicação (p. ex., telefone e internet);
- Se superior a **2 horas**: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;
- Se superior a **4 horas**: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes que tenham atraso superior a 4 horas, a assistência deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

Observação importante. Nos voos internacionais, a companhia aérea não é obrigada a prestar assistência material em situações que fogem ao seu controle, como o fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades. Inclusive, a companhia fica desobrigada de reacomodar os passageiros em voos de outras companhias ou próprios. Essa excepcionalidade nos voos internacionais fica válida até 31 de março de 2022, devido a pandemia.

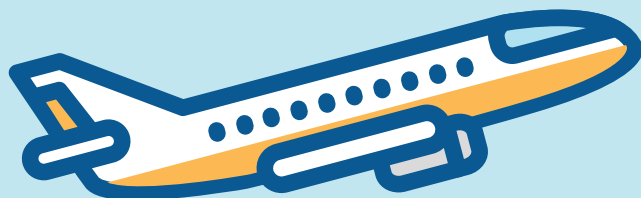


4. Indenização material e moral. Os danos materiais sempre deverão ser demonstrados, sendo então imprescindível ao consumidor reunir provas dos seus prejuízos. O dano moral presumia-se em caso de simples atraso ou cancelamento de voo pela companhia aérea, o que já não mais prevalece. Caso o passageiro se sinta lesado, poderá acionar o Poder Judiciário, sendo, no entanto, necessário comprovar a efetiva ocorrência do dano, que poderá advir da ausência de assistência material, de omissão em prestar informações claras, no descaso com o consumidor, dentre outras possíveis.

5. Regras especiais durante a pandemia. Para voos marcados entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, o reembolso das passagens poderá ser promovido pelas companhias aéreas em até 12 meses, contados da data do voo. Após essa data, é preciso consultar com a companhia aérea o prazo de devolução do valor. A devolução deverá ser corrigida monetariamente, observando-se o índice INPC. De toda forma, o consumidor ainda estará sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais (multas).

Em substituição ao reembolso, a companhia aérea poderá conceder ao consumidor a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento, sendo que, neste caso de opção pelo crédito, não incidirá quaisquer penalidades contratuais (multas).

É encargo da empresa aérea adotar as providências necessárias perante a instituição emissora do cartão de crédito ou de outros instrumentos de pagamento utilizados para aquisição do bilhete de passagem, com vistas à imediata interrupção da cobrança de eventuais parcelas que ainda não tenham sido debitadas, sem prejuízo da restituição de valores já pagos.



DIREITOS DO PASSAGEIRO PÓS-EMBARQUE

4.

Esta fase compreende tanto o voo como a chegada ao destino final.

1. Passageiro indisciplinado. As instruções da equipe do aeroporto e da tripulação da aeronave visam não só a organização dos serviços aeroportuários e do transporte, mas principalmente a segurança operacional. Logo, é imprescindível que o consumidor respeite as normas que lhe forem repassadas, pois, do contrário, perturbando a ordem e a disciplina, poderá ser reconhecido como um passageiro indisciplinado. Neste caso, o comandante da aeronave detém autoridade máxima para determinar a contenção de passageiro que desrespeite regras capazes de comprometer a segurança do voo, inclusive, determinar seu desembarque compulsório, para que seja recepcionado pela polícia federal.

2. Bagagem danificada. Nos casos de bagagem danificada durante o voo, seja despachada ou não (“de mão” ou “de bordo”), o passageiro deverá se dirigir imediatamente ao balcão da companhia aérea no desembarque e formalizar por escrito sua reclamação. Caso observe somente ao chegar em casa/no hotel, poderá ainda contatar algum representante da empresa aérea, no prazo de até 7 dias após o voo.

Caso comprovada a avaria, a companhia deverá substituir a bagagem por uma nova ou, se for o caso, indenizar pelos prejuízos, principalmente nos casos de violação de itens pessoais.

3. Bagagem extraviada. Já nos casos de extravio de bagagem, o passageiro também deve imediatamente notificar a companhia aérea da situação. A bagagem pode permanecer na condição de extraviada por 7 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Após esse prazo, caso não seja encontrada a bagagem, a companhia deverá indenizar o passageiro em até 7 dias.

Em caso de extravio de bagagem despachada, o passageiro deverá realizar o Registro de Irregularidade de Bagagem





4.

(RIB) com a própria companhia aérea. Tal documento é de extrema importância para formalizar sua reclamação, iniciando-se os trâmites administrativos perante a companhia aérea, além de servir de subsídio para eventual ação judicial, se necessário.

Por isso, sempre é muito importante guardar o comprovante de despacho de bagagem e o bilhete, além do RIB para, caso não seja resolvido extrajudicialmente, o passageiro possa demandar judicialmente a companhia aérea para obter a reparação pelos danos.

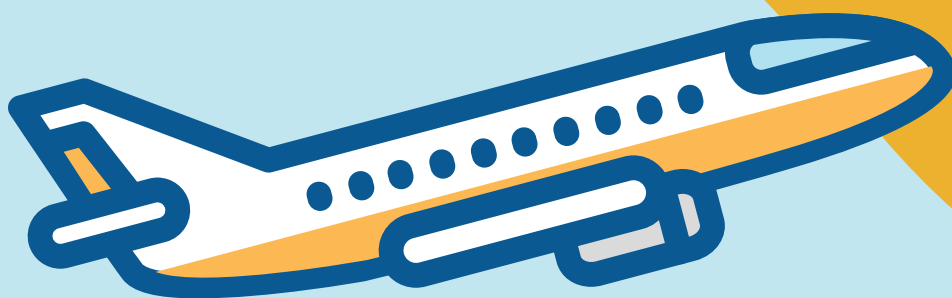
4. Overbooking. É a venda de passagens além da capacidade do avião; ou ainda a troca por uma aeronave de capacidade menor ou por outras questões técnicas de segurança operacional. Essa prática é adotada pelas companhias para mitigar riscos de prejuízos operacionais, no entanto, prejudicam o consumidor, por não usufruir do voo inicialmente contratado ou do assento previamente reservado.

Em caso de preterição, isto é, quando a empresa aérea deixar de transportar o passageiro que se apresentou para embarque, deverá procurar por passageiros voluntários para serem reacomodados em outro voo, mediante compensação financeira negociada entre o passageiro voluntário e a empresa aérea, a ser paga imediatamente por transferência bancária, voucher ou em espécie.

Se mesmo assim houver passageiros preteridos, a companhia aérea deverá oferecer alternativas de reacomodação na mesma companhia ou mesmo em outra, sem falar ainda na oferta do reembolso.

Há ainda a possibilidade de demandar a companhia aérea pelos prejuízos suportados, morais e materiais (como atrasos e perda de compromissos etc.).





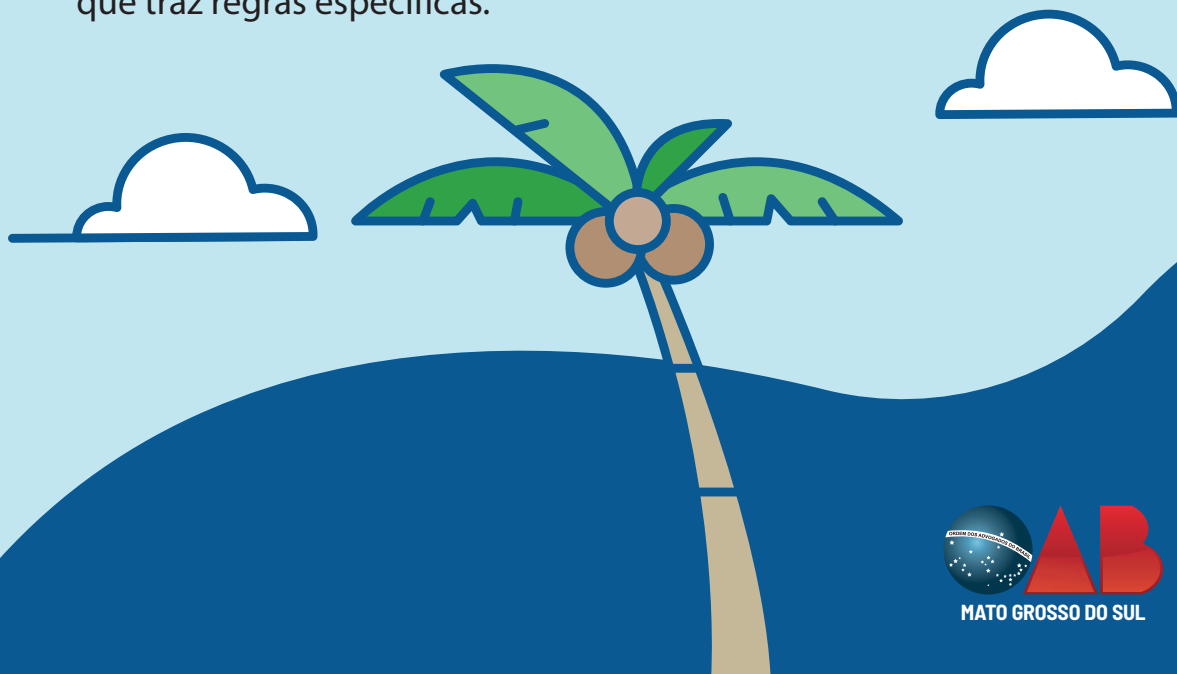
5.

Em caso de conflito, embora não seja obrigatório, é sempre recomendável que o consumidor acione os canais de atendimento da companhia aérea para buscar uma solução, bem como tentar a negociação extrajudicial através de reclamação na plataforma **www.consumidor.gov.br** (canal disponibilizado pela Senacon e apoiado pela Anac) ou mesmo pessoalmente através do **PROCON** do seu Estado.

Seja claro na sua opção (crédito, remarcação, reembolso, extravio e indenização de bagagem, etc.). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

Se ainda assim persistir o litígio, o consumidor poderá propor uma ação perante o Poder Judiciário perante o Juizado Especial ou pela Justiça Comum.

É preciso ressaltar que, nos casos de **compra de passagem aérea via agências de turismo, as regras podem mudar**, sendo necessária consultar a Lei n. 14.046/2020, que traz regras específicas.





MATO GROSSO DO SUL

Comissão de
Direito Aeronáutico

**Av. Mato Grosso, 4700
Carandá Bosque
79031-001
Campo Grande – MS**

+55 (67) 3318.4700 | +55 (67) 3318.4720 | +55 (67) 3318.4723

www.oabms.org.br

Siga-nos nas redes sociais

 **oabmatogrossodosul**

 **@oab_ms**

 **oab_ms**

 **ordemadvogadosms**