

Saiba seus direitos como consumidor:

**Dicas e informações úteis
para aproveitar suas viagens!**



Comissão de Defesa do Consumidor

Índice

Sobre o Vôo

Reembolso de Passagem:

Remarcação e Desistência da Viagem

Extravio/Danos Bagagem

Deveres do Passageiro

Cancelamento/Atraso de Vôos

Bagagens

Outras Dicas

Cuidados Com o Bilhete

Cuidados Com a Bagagem

Desistência

Crianças

Idosos e Portadores de Necessidades Especiais

Atrasos/Interrupções Viagem

Outras Dicas

SOBRE O VÔO:

■ Leia atentamente o contrato de transporte, pois ele contém as condições para a realização de sua viagem (informações sobre o reembolso, alteração da passagem, etc). Geralmente está disponível na internet ou pergunte seu agente de viagem.

■ A passagem é intransferível, não podendo ser alterado o nome do passageiro registrado no momento da compra, sendo assim, ao adquirir o bilhete aéreo preste atenção para que nenhuma letra saia errada, porque isto pode causar problemas na hora do embarque. Imprima o e-ticket e o leve no dia da viagem.

REEMBOLSO DE PASSAGEM: REMARCAÇÃO E DESISTÊNCIA DA VIAGEM:

■ Toda passagem aérea tem validade de 1 ano, a contar da data da sua emissão. Este prazo é útil no caso de você solicitar à companhia aérea que deseja ficar com o crédito do bilhete não utilizado, para usar depois em uma nova viagem ou requerer a devolução do valor pago.

■ Deve-se verificar as regras no contrato de transporte e consultar a companhia aérea, pois a alteração poderá gerar custos adicionais (na remarcação) ou retenção de uma porcentagem do valor

pago (no reembolso). Caso o passageiro desista da viagem e requeira o reembolso do valor da passagem aérea o reembolso do valor do bilhete adquirido através de tarifa promocional poderá sofrer restrições que constem das condições de contratação e pagar multas previstas nos regulamentos. O prazo para a companhia efetuar o pagamento será de 30 dias, contados do pedido, descontado de eventuais taxas cobradas por ela.

■ Somente a pessoa que comprou o bilhete de passagem poderá receber o reembolso, não sendo permitido a terceiros.

EXTRAVIO/DANOS BAGAGEM

■ O passageiro tem direito a ser indenizado pelo extravio ou danos sofridos por sua bagagem, sendo recomendável que a bagagem receba uma identificação externa e uma identificação interna contendo os dados pessoais do passageiro, pois, em caso de extravio ou esquecimento, será mais fácil a recuperação.

■ Caso ocorra avaria, dano ou furto, procure um funcionário da empresa aérea ainda na sala de desembarque e preencha o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). Em até sete dias após a entrega da bagagem, você também pode encaminhar o protesto à empresa aérea, por qualquer comunicação

escrita. É necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem, que é a prova do contrato de transporte.

■ No caso de extravio, a empresa aérea deverá ser procurada em até 15 dias após a data do desembarque, devendo o consumidor apresentar o comprovante de despacho de bagagem. A bagagem poderá ficar na condição de extraviada por, no máximo, 30 dias em vôos nacionais e 21 dias em vôos internacionais. Caso não seja localizada e enviada para o endereço indicado pelo passageiro nesse prazo, a empresa deverá indenizar.

DEVERES DO PASSAGEIRO:

■ Os passageiros de transporte aéreo tem dever de apresentar-se para check in com no mínimo uma hora de antecedência para vôos domésticos e duas horas para vôos internacionais. Apresente, no balcão de check in e no portão de embarque, seu documento legal de identidade, original, dentro do prazo de validade, em bom estado de conservação e com foto que o identifique com clareza.

■ Em caso de crianças e adolescentes viajando com apenas um dos pais ou desacompanhados, consulte as normas do Juizado da Infância e do Adolescente para saber sobre a documentação exigida.

CANCELAMENTO/ATRASO DE VÔOS

■ Em caso de atraso de voo o passageiro tem direito à assistência da companhia aérea com objetivo de diminuir o desconforto enquanto aguardam o voo atendendo as suas necessidades imediatas, sendo que, a partir de 1 hora: comunicação (internet, telefone, etc.), a partir de 2 horas: alimentação. Se o atraso for superior a quatro horas, o consumidor tem opção de remarcar o voo para a data e horário de sua conveniência, sem custo ou embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver disponibilidade de lugar para o mesmo destino. Se o passageiro estiver em escala ou conexão, poderá concluir a viagem por outro meio de transporte (ônibus, táxi, etc.), às custas da empresa.

■ Caso não ocorra o voo, a companhia aérea deve encaminhá-lo a um hotel, pagando todas as despesas de hospedagem, refeições e comunicação. O usuário pode, alternativamente, requerer o reembolso do valor pago pela passagem. Tal procedimento não exclui nem prejudica o direito de o passageiro reclamar indenização pelos danos materiais e morais provocados pelo atraso. Sendo que no caso do passageiro perder uma conexão por causa de atraso ou overbooking, a companhia aérea responsável deverá revalidar o bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem qualquer ônus para o passageiro.

■ A empresa aérea deverá informar o passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do novo horário de partida. O passageiro poderá solicitar que as informações sejam prestadas por escrito.

BAGAGENS:

■ Em aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro tem direito a 23 quilos de bagagem. Caso o peso ultrapasse, poderá ser cobrada franquia por excesso de peso.

■ A bagagem de mão não pode exceder 5 quilos nem 115 cm na soma do comprimento, altura e largura. Em viagens internacionais, deve-se consultar a companhia. São proibidas armas, objetos pontiagudos, cortantes, contundentes, substâncias explosivas, inflamáveis, químicas ou tóxicas.

OUTRAS DICAS:

Caso haja algum problema poderá fazer uma reclamação oficial à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). A ANAC poderá ser contatada pela internet: <http://www.anac.gov.br/faleanac>, pelo telefone 0800 725 4445 (ligação gratuita) ou pelos postos de atendimento localizados nos aeroportos. Você também pode reivindicar seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor ou à Justiça. Há também o serviço de Ouvidoria da Infraero, pelo número 0800 727 1234, ou pelo site www.infraero.gov.br.

CUIDADOS COM O BILHETE:

■ Nas viagens de ônibus, guarde sempre o tíquete de bagagem e o bilhete de passagem. Eles são a garantia do passageiro no caso de extravio ou dano na bagagem.

CUIDADOS COM A BAGAGEM:

■ Em viagens rodoviárias, o passageiro deve tomar certos cuidados como: identificar a mala por dentro e por fora com endereço de origem e de destino; se estiver transportando presentes, levar consigo, na bagagem de mão, as notas fiscais de compra; e por fim, exigir que um funcionário da empresa transportadora identifique toda a bagagem com um tíquete próprio, do qual uma parte fica com o passageiro

■ Ao receber bagagem a transportadora deverá ressaltar os danos por ela constatados. Caso contrário, não poderá se eximir da responsabilidade sob a alegação de que a bagagem já estava danificada quando recebida para despacho, sendo que ao receber de volta a bagagem, caso o passageiro constate que ela foi danificada, deverá denunciar a irregularidade a um funcionário da empresa, exigindo o registro da ocorrência e indenização da empresa de ônibus.

■ O limite de peso no bagageiro é de até 30 quilos de peso por passagem. Volumes pequenos e fácil locomoção podem ser levados no porta-embrulhos.

DESISTÊNCIA:

■ Todo bilhete de passagem de ônibus tem validade de um ano.

■ Entretanto, o passageiro é obrigado a avisar até três horas antes do horário previsto para embarque não utilizará o bilhete, ou que deseja remarcar para data futura.

■ Você poderá comprar a passagem até sem data e horário determinados, nesse caso deverá avisar à empresa até três horas antes do horário que pretende embarcar.

■ Uma Lei Federal determina que a informação esteja nos guichês das empresas sendo que a mesma vale para todas as linhas de ônibus intermunicipais, interestaduais e internacionais. Em caso de desistência, para receber de volta o que pagou, o passageiro só precisa pedir o reembolso à empresa antes do embarque.

■ Segundo a lei, o passageiro tem direito a escolher se quer o bilhete para outra viagem ou o dinheiro. Se o pagamento tiver sido a crédito, o reembolso deve ser feito depois da quitação do débito. Se tiver sido à vista, a devolução deverá ser em até 30 dias após o pedido podendo segundo a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), ser descontados 5% do valor pago, a título de multa compensatória. Para revalidar não há multa.

CRIANÇAS:

■ Criança acompanhada, para viajar deve ter um documento pessoal, como certidão de nascimento ou carteira de identidade. Para embarcar desacompanhada, precisa de uma autorização do Juizado de Menores. Maiores de 12 anos podem viajar sem acompanhantes quando estiverem com seus documentos. Crianças de até 6 anos também podem viajar gratuitamente, desde que não ocupem poltrona e sejam respeitadas as leis aplicáveis ao transporte de menores.

IDOSOS E PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS:

■ Nos ônibus, são reservados dois assentos gratuitamente para idosos com 60 anos ou mais e com renda igual ou inferior a dois salários mínimos. Caso esses assentos estejam preenchidos, o idoso tem direito ao desconto mínimo de 50% do valor da passagem para os demais assentos do ônibus.

■ As pessoas com algum tipo de deficiência, comprovadamente carentes, também têm direito à gratuidade.

■ Deve contactar a empresa até 06(seis) horas antes em viagens de até 500Km e até 12 horas em casos acima de 500Km.

ATRASOS/INTERRUPÇÕES VIAGEM:

Caso ocorra interrupção da viagem por defeito do veículo a empresa tem até três horas para providenciar a continuação da viagem.

Se ocorrer atrasos no embarque a empresa tem obrigação de pagar ou reembolsar o passageiro por despesas com alimentação e hospedagem. Atraso superior a 01 hora o consumidor poderá exigir o embarque em outra empresa ou restituição imediata do valor pago.

Acidente na estrada, defeito mecânico, passageiro que necessita de atendimento médico podem isentar a responsabilidade da empresa.

MAIS DICAS:

- Em caso de acidentes, a empresa de ônibus deve prestar toda assistência aos passageiros, de forma eficiente e adequada.
- Se sua viagem for realizada total ou parcialmente em ônibus de características inferiores às do contratado, é seu direito receber a diferença do valor do bilhete.
- Se você tiver alguma dúvida, reclamação ou denúncia, procure a Sala de Apoio à Fiscalização da ANTT, nos principais terminais rodoviários do País, ligue no 0800 61 0300, ou en-

tre no site www.antt.gov.br (Fale Conosco).

- Se não resolver, o consumidor deverá procurar um órgão de proteção ao consumidor, juizado especial ou um advogado.

Para mais informações entre em contato
defesa.consumidor@oabmg.org.br
(31) 21025935

Diretoria OAB/MG

Luís Cláudio da Silva Chaves - Presidente

Eliseu Marques de Oliveira - Vice-Presidente

Sérgio Murilo Diniz Braga - Dir. Secretário Geral

Helena Edwirges Santos Delamonica - Dir. Secretária Geral Adjunto

Antonio Fabrício de Matos Gonçalves - Dir. Tesoureiro

Diretoria CAA/MG

Walter Cândido dos Santos - Presidente

Ângela Maria Prata Pace Silva de Assis - Vice-Presidente

Fabiana Faquim - Diretora 1ª Secretária

Henrique Augusto Mourão - Diretor 2ª Secretário

Lucio Aparecido Sousa e Silva - Diretor Tesoureiro

José Luiz Ribeiro de Melo - Diretor Adjunto

Vicente de Paula Pereira - Diretor Adjunto

Comissão de Direitos do Consumidor

Bruno Burgarelli Albergaria Kneipp - Presidente

Marcelo Rodrigo Barbosa - Vice-Presidente

Fernando Oliviera Fornale - Secretário-Geral

- *Alan de Matos Jorge*
- *Alessandro de Mello Pincer*
- *Alexandre Torres da Silva*
- *Ana Maria Alves Cabral*
- *André Barros Moura*
- *Anna Carolina Ribeiro e Souza Moleirinho*
- *Cássia Jardim de Freitas*
- *Cynthia Luiza Rodrigues de Souza*
- *Cid Capobiango Soares de Moura*
- *Douglas Carvalho Roquim*
- *Ellen Andy de Almeida Cesário*
- *Elice Nunes Chaves*
- *Erica Regina de Oliveira Compart*
- *Evandro Braz de Araújo Junior*
- *Gustavo Pippa Cardoso*
- *Hudson Gilbert de Oliveira*
- *Karla Nader gomes Marques*
- *Kelen Cristina Rolim*
- *Isabela Kathrin Stelges*
- *Jaquiel Robimson Hammes da Fonseca*
- *Junia Carvalho Vilela*
- *Lillian Jorge Salgado*
- *Lilian Knupp Pettersen*
- *Manoel Fernando de Almeida Cruvinel*
- *Marcelange Maria de Almeida Pereira*
- *Marco Aurélio da Silva*
- *Marco Aurélio Gomes Cunha*
- *Marco Túlio Veiga*
- *Mariana Braga Duarte*
- *Marlus Keller Riani*
- *Paulo de Tarso Mariano*
- *Robert Salles Roque*
- *Rodrigo Mateus de Oliveira Signorelli*
- *Rosemary Pereira Santiago*
- *Sandra Maria Teixeira Pamplona Quinteiro*
- *Tales Rodrigo Salgado*
- *Thereza Cristina Marcondes*
- *Thiago Augusto de Freitas*
- *Thiago Bonaccorsi Fernandino*
- *Zoraide Bruna dos Santos Viveiros*



Realização



Apoio

