

CONSUMIDOR TURISTA

Transporte aéreo - Antes da viagem



O consumidor turista estabelece inúmeras relações de consumo com prestadores de serviços de diversas atividades, como agências de turismo, transportadores, meios de hospedagem, locadoras de veículos, passeios, restaurantes e parques, por exemplo. Por isso, para que haja mais tranquilidade para o consumidor, ele precisa estar bem informado. Os Ministérios do Turismo e da Justiça e Segurança Pública

lançam a publicação "Consumidor Turista", que é um informativo versando sobre diversos serviços relacionados ao setor do turismo, contendo informações úteis e dicas para a contratação mais segura e consciente, bem como para o exercício de direitos pelos consumidores. Nessa edição, também contamos com a colaboração da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).



Vai viajar e decidiu ir de avião? Antes de comprar sua passagem, preste atenção nas informações que a companhia aérea ou a agência de viagens devem fornecer. Assim, você poderá contratar, com tranquilidade, o melhor serviço para você.

Veja, a seguir, algumas dicas importantes para evitar problemas.





Direito à Informação

Antes de comprar, busque todas as informações possíveis para que você possa escolher a opção que melhor atenda suas necessidades. Você sabia que receber informações claras e completas é um direito previsto no Código de Defesa do Consumidor? Por isso, seja qual for o meio que você utilize para comprar sua passagem - *internet*, atendimento presencial, por telefone ou por outro canal de venda

disponibilizado pela empresa - você não precisa ficar com dúvidas, e a empresa aérea ou a agência de viagens têm que prestar todas as informações sobre o serviço ofertado.

Você sabia que receber informações claras e completas é um direito previsto no Código de Defesa do Consumidor?



Tarifas Aéreas

As companhias aéreas costumam oferecer mais de uma “tarifa” de passagem. Cada tarifa apresenta diferenças nos valores e nos serviços que você poderá usufruir.

Por exemplo, uma tarifa mais básica, geralmente de menor valor, pode incluir apenas a própria viagem, ou seja, o deslocamento de uma cidade a outra, e a bagagem de mão. Se você

quiser despachar uma bagagem ou marcar um assento de sua preferência, com antecedência, poderá ter que pagar de forma separada. **Esse tipo de tarifa comumente tem multas maiores para alterações e pode até não ser reembolsável.**

Outras tarifas, embora possam ter um preço maior, podem agregar mais serviços, como o despacho

de bagagens ou a possibilidade de marcação de um assento de maior conforto. Podem também estabelecer multas menores para alterações e para o reembolso.

O importante é entender qual é o seu perfil de viajante (De quais serviços preciso? Será que vou precisar alterar ou cancelar minha viagem?) e fazer as contas. Assim, você poderá decidir se é melhor comprar uma tarifa básica e adquirir outros serviços separadamente ou então comprar uma tarifa mais completa.

Cabe lembrar ainda que, pela legislação brasileira, as companhias aéreas são livres para estabelecer valores, serviços e as condições contratuais de cada tarifa, buscando atender os mais diversos perfis de consumidores. Por isso, fique muito atento às regras de cada tarifa. Se quiser, peça à empresa que lhe forneça as informações por escrito.

Na oferta dos voos, a empresa tem que lhe informar, seja qual for o canal de venda utilizado, o preço total da passagem a ser pago por você, o que inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, a tarifa de embarque e eventuais taxas governamentais que podem ser cobradas.

Lembre-se também de que nenhum serviço opcional (marcação de assento, bagagem extra, seguro viagem) pode vir pré-selecionado. Esses serviços devem ser apresentados em separado e, somente, se você quiser, podem ser incluídos na compra.

Importante: se você desistir da viagem, ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, a empresa aérea tem que lhe devolver os valores da tarifa de embarque e das taxas governamentais que possam ter sido cobradas – geralmente em voos internacionais.





Cuidados Importantes:

Errei meu nome na passagem. Como corrigir?

Após comprar a passagem aérea, você receberá o seu comprovante, com todas as informações relativas à sua compra e o código localizador da passagem. Leia e confirme se as informações estão corretas. Caso perceba algum erro na grafia do seu nome, comunique

a empresa aérea o quanto antes. Você poderá solicitar a correção sem qualquer cobrança até a realização do seu *check-in*. Nos casos de voos internacionais que envolvam mais de uma empresa aérea, poderá haver cobrança pela correção.

Fique atento!



Conexões

Nos voos com conexão, você precisará deixar o avião e reembarcar em outra aeronave. Ao optar por voos desse tipo, confira as informações da empresa sobre o tempo da conexão em cada aeroporto, verificando se haverá tempo suficiente para você desembarcar e reembarcar para o destino final, bem como se será necessário despachar novamente sua bagagem. **Se for voo internacional, você tem que prever o tempo gasto no *check-in*, nos procedimentos de imigração e nos procedimentos de segurança, por exemplo.**

Atenção também caso a cidade ou a região de conexão tiver mais de um aeroporto. Além de trocar de aeronave, pode ser necessário que você também troque de aeroporto. Por exemplo, você desembarca no Aeroporto de Guarulhos e a conexão – o novo embarque – será no Aeroporto de Congonhas, na capital São Paulo (SP), ou mesmo no Aeroporto de Viracopos, na cidade de Campinas. Além do tempo de conexão, confira junto à empresa se ela fornecerá o traslado entre os aeroportos ou se será você o responsável por essa parte.



Viagens ao Exterior

Viagens ao exterior demandam mais atenção para algumas situações que, se não forem observadas, podem levar a perda do voo ou problemas na imigração no país estrangeiro.

Verifique se há exigência de visto de entrada no país de destino (e também no país de conexão, se for o caso). Caso o visto não esteja regularizado, você não poderá entrar no país. Você pode obter essa informação consultando sites governamentais do país de destino ou entrando em contato com as representações

diplomáticas desse país no Brasil.

O país de destino pode impor exigências sanitárias para o ingresso em suas fronteiras, como a obrigatoriedade de alguma vacina específica ou a proibição de entrada de pessoas provenientes de alguns países ou regiões do mundo. **Especialmente no contexto da Covid-19, verifique se o país para o qual você quer viajar está com alguma restrição para entrada de brasileiros.**

Se a empresa aérea ou a agência de

viagens não tiver essa informação, você também pode obtê-la com as representações diplomáticas do país de destino no Brasil. O contato das representações diplomáticas no Brasil pode ser obtido no site <https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/>

[representacoes/estrangeiras-no-brasil](https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/representacoes/estrangeiras-no-brasil). Já algumas informações sobre necessidade de visto, vacinas e demais cuidados para viagens a determinados países também podem ser encontradas acessando www.portalconsular.itamaraty.gov.br.



Acessibilidade

Pessoas com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro podem solicitar assistência especial. Para isso,

sempre comunique à empresa aérea o tipo de assistência especial de que necessita, ficando atento aos prazos previstos na legislação ([Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013](#)).



Crianças e adolescentes viajando

Você sabia que em alguns casos crianças e adolescentes precisam de autorização específica para viajar dentro e fora do país?

Para viagens dentro do Brasil, **o menor de 16 anos** não precisa de autorização se estiver acompanhado de um dos pais, ou do responsável legal, ou ainda se estiver viajando com avós, tios ou irmãos, desde que maiores de idade. Mas fique atento, é preciso comprovar com documentos o parentesco.

Já para viajar ao exterior e não precisar de autorização, crianças e

jovens brasileiros **menores de 18 anos** devem estar acompanhados de ambos os pais. Se estiverem na companhia de apenas um dos genitores, é necessária a autorização expressamente pelo outro através de documento com firma reconhecida.

Nos demais casos, para viajar desacompanhado ou acompanhado de uma pessoa maior, será necessária uma autorização de viagem. Essa autorização pode ser emitida por escrito, por qualquer um dos pais ou responsável, devendo ter firma reconhecida em cartório. Você também

pode verificar em um cartório de notas de sua preferência a possibilidade de emitir a Autorização Eletrônica de Viagens (AEV). A autorização pode ser emitida ainda judicialmente, na Vara da Infância e da Juventude.

Ah, importante! Seja dentro do Brasil ou para outro país, a autorização de viagem também será dispensada quando o menor apresentar passaporte válido com autorização expressa para viajar desacompanhado para o exterior.

E se a empresa alterar o voo?

Por questões diversas, a empresa aérea pode alterar o seu voo, seja em relação ao horário ou em relação ao itinerário. São as chamadas “alterações programadas”. Se isso ocorrer, a empresa deve informar sobre essa alteração com antecedência¹.

Caso você não seja avisado com essa antecedência, ou ainda, para

alterações, na partida ou na chegada, maiores que 30 minutos em voos nacionais ou do que 1 hora em voos internacionais, e você não concordar com os novos horários, a empresa tem que oferecer a você alternativas de: acomodação gratuita em outro voo disponível; ou reembolso integral. A escolha é sua.

¹ Em razão da pandemia da Covid-19, a antecedência mínima com a qual um passageiro deve ser avisado de alterações programadas no voo é de 24 horas (*Vide* Resolução ANAC nº 556/2020). Em circunstâncias normais, esse prazo mínimo é de 72 horas.

Regras excepcionais

Devido à pandemia da Covid-19, algumas regras foram estabelecidas, temporariamente, para diminuir os impactos sobre o transporte aéreo.

Para voos entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, nos casos de alteração ou cancelamento do voo pela empresa aérea ou de desistência

da viagem, observadas as regras contratuais, o passageiro tem para sua escolha as seguintes alternativas:

- crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, válido por no mínimo 18 meses, contados do seu recebimento;
- a remarcação da passagem para data de conveniência do passageiro; ou
- o reembolso, no prazo de 12 meses e corrigido pelo INPC, contados da data do voo.

Se é a empresa que cancela um voo, o passageiro não precisa pagar multas para remarcar a passagem ou pedir o reembolso. Agora, se a remarcação ou o reembolso ocorrerem por iniciativa do passageiro, podem ser cobradas as multas ou taxas previstas quando a passagem foi comprada.

Outra alternativa é o passageiro optar pela modalidade de crédito. Nesse caso, ele deve avisar essa escolha à empresa aérea antes do voo e o valor poderá ser utilizado na compra de uma nova passagem, inclusive para terceiros, se o passageiro desejar. Não haverá cobrança de multa nesse caso.

Essas regras excepcionais também valem para você que comprou uma passagem na agência de viagens, mas somente a passagem, não valendo para pacotes turísticos com outros serviços.

Se ainda estiver com dúvidas e precisar de mais orientações, saiba mais acessando www.gov.br/anac/passageiros ou ligue no Fale com a ANAC, pelo telefone 163.



Recado importante

Se você tiver alguma reclamação a fazer, antes do voo, a respeito de algum problema não resolvido pela empresa aérea ou agência de viagem em seus canais de relacionamento com o cliente, você pode recorrer ao **Consumidor.gov.br**, que é um canal destinado à resolução de conflitos de consumo. Todas as empresas aéreas já atendem nesse canal e são monitoradas pela ANAC. Já as agências de viagens, consulte se a empresa que você contratou está atendendo no canal. Se não, você pode procurar o órgão de defesa do consumidor da sua localidade. Acesse a plataforma no seguinte link: www.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”*](#)

Próxima Publicação

Na próxima edição, traremos dicas importantes para o momento da viagem. Até lá!

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
Marcus Iahn de Souza
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

William França Cordeiro
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

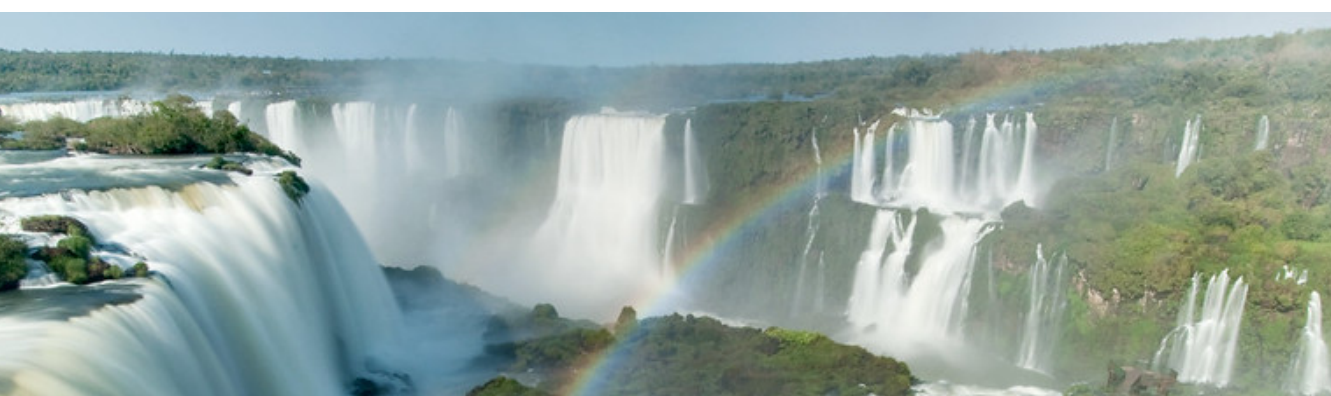
Ricardo Bisinotto Catanant
Rogério Benevides Carvalho
Tiago Sousa Pereira
Diretores

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



SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DO
TURISMO