



GUIA BÁSICO DO PASSAGEIRO AÉREO

Muito prazer, sou Amanda Reis

Advogada especializada em Direito do Passageiro Aéreo e no apoio estratégico aos passageiros. Com mais de 5 anos de experiência jurídica e atuação direta com o Poder Judiciário, ajudo passageiros de todo o Brasil a se protegerem juridicamente, solucionarem conflitos com companhias aéreas e garantirem seus direitos. Trabalho lado a lado com cada cliente, explicando de forma clara, direta e sem juridiquês. Meu foco é ser o seu apoio, para que você viaje com tranquilidade, confiança e respaldo legal.



Clique aqui



Clique aqui



Clique aqui



Clique aqui



Sumário



-  **1** Cuidado ao comprar sua passagem aérea:
-  **2** Desisti da passagem, e agora?
-  **3** Como alterar ou cancelar sua viagem
-  **4** A companhia aérea mudou meu voo, e agora?
-  **5** A empresa mudou o voo e não avisou: o que fazer?
-  **6** Cuidados antes do embarque
-  **7** Perdi o voo de ida. Posso usar a volta?
-  **8** Cheguei ao aeroporto, e agora?
-  **9** Voo atrasado
-  **10** Voo cancelado
-  **11** Overbooking
-  **12** No - Show
-  **13** Bagagem extraviada
-  **14** Bagagem danificada
-  **15** Despacho obrigatório
-  **16** Reembolso e taxas abusivas



Passageiro

Viajar de avião nem sempre é sinônimo de tranquilidade e a gente sabe bem disso. Mas quando você conhece seus direitos, nenhuma turbulência te pega desprevenido. Informação é o seu melhor bilhete para uma viagem segura.

Você possui vários direitos em caso de problemas relacionados à viagem de avião!

Você sabia que, mesmo diante de imprevistos em viagens de avião, seus direitos te protegem? A maioria dos passageiros desconhece isso e é aí que as companhias ganham vantagem.



1

Antes de comprar sua passagem aérea



1. Pesquise preços antes de comprar

Consultar diferentes sites e datas pode ajudar a economizar, pois os preços variam conforme o canal de venda, tipo de tarifa e antecedência da compra.

2. Compare as tarifas e leia as regras

Tarifas mais baratas costumam ter regras rígidas e multas altas para remarcação ou reembolso; leia antes de decidir.

3. Serviços adicionais são opcionais

Você não é obrigado a contratar itens como seguro, bagagem extra ou assento marcado; eles não podem vir pré-selecionados.

4. Preencha seus dados corretamente

Erros no nome ou documentos podem impedir o embarque; confira tudo antes de finalizar a compra.

5. Leia o contrato de transporte

Antes de concluir a compra, revise o resumo contratual com atenção para saber exatamente o que está contratando.

6. Corrija dados antes do check-in

Você pode corrigir informações sem custo até o check-in, conforme a Resolução ANAC 400/2016; após isso, pode haver cobrança, especialmente em voos internacionais com mais de uma companhia.



Comrou pela agência de turismo?
Verifique se recebeu todas as condições da tarifa por escrito. Exija transparência sobre reembolsos, remarcações e taxas.

2

Desisti da passagem, e agora?



1. Direito ao arrependimento em 24h

Você pode desistir da compra em até 24h após a emissão, sem multa, se a passagem foi adquirida com pelo menos 7 dias de antecedência do voo (Lei nº 14.034/2020 e Res. ANAC 400/2016, art. 11).

2. Procure a companhia aérea pelos canais oficiais

Dê preferência ao site ou app da empresa aérea; se tiver dificuldade, use chat ou telefone.

3. Reembolso integral sem multa em até 7 dias

Se o pedido for feito dentro do prazo de 24h, o reembolso será total, inclusive para passagens compradas com pontos, crédito ou milhas, e deve ser pago em até 7 dias úteis.

4. Formalize e registre sua solicitação

Seja claro no pedido (“desisti dentro de 24h e quero reembolso integral”) e guarde protocolos e confirmações por escrito.

3

Como alterar ou cancelar sua viagem



1. Confira os detalhes da passagem

Antes de qualquer decisão, revise o comprovante da passagem para entender regras de no-show, remarcação e reembolso.

2. Contate a empresa aérea pelos canais oficiais

Prefira o site ou app da companhia; se necessário, use outros meios como chat ou telefone.

3. Você pode solicitar remarcação

A remarcação é possível dentro da validade da passagem, podendo haver multas e diferença tarifária, conforme regras da tarifa adquirida.

4. Você pode pedir o reembolso

O reembolso pode ser solicitado, mas pode haver cobrança de multa, conforme as regras da passagem adquirida. O prazo para devolução do valor é de até 7 dias úteis após a solicitação, e deve incluir todas as taxas pagas.

5. Formalize sua escolha e guarde comprovantes

Seja claro (“quero crédito”, “remarcação” ou “reembolso”), anote o protocolo e registre a proposta da empresa.



- O crédito, quando oferecido, deve ser formalizado por escrito em até 7 dias. Ele pode ser usado para adquirir novas passagens, mesmo para destinos, valores ou passageiros diferentes.
- No reembolso, a taxa de embarque deve sempre ser devolvida, mesmo em passagens não reembolsáveis.
- Na remarcação, o consumidor pode ter que pagar a diferença de tarifa entre os voos.
- A validade da passagem é de até 1 ano, salvo previsão diversa em contrato.
- Comprou por agência de turismo? Solicite que a agência intermedie a alteração. Guarde todos os comprovantes e protocolos com a agência e a companhia aérea.

4

A companhia aérea mudou meu voo, e agora?



1. Você pode recusar mudanças significativas ou comunicadas em cima da hora

Se a companhia aérea alterar o voo com menos de 24 horas de antecedência, ou se a mudança ultrapassar 30 minutos (voos nacionais) ou 1 hora (voos internacionais), você pode recusar. Isso inclui atrasos, cancelamentos ou alterações de conexão.

2. Entre em contato pelos canais oficiais da companhia

Utilize o site, aplicativo, chat, telefone ou atendimento presencial para resolver a situação. Sempre que possível, registre tudo por escrito e anote os protocolos.

3. Você tem direito à reacomodação gratuita

A companhia deve oferecer outro voo no mesmo itinerário, dentro do prazo de validade da passagem. Se não houver voos próprios, ela deve reacomodar você em voo de outra empresa, sem multa nem diferença tarifária.

4. Você também pode solicitar reembolso integral

Quando há alteração relevante ou falha na comunicação, você pode optar por reembolso total, sem qualquer penalidade. O valor deve ser devolvido em até 7 dias corridos, com correção monetária.

5. Créditos só são válidos se você aceitar expressamente

Caso escolha crédito em vez de reembolso ou reacomodação, a empresa deve:

- Concedê-lo por escrito em até 7 dias;
- Garantir valor igual ou superior ao pago;
- Permitir uso por outro passageiro, origem ou destino diferentes.

6. A assistência material é obrigatória durante a espera

Enquanto aguarda, você tem direito a alimentação, hospedagem ou comunicação, conforme o tempo de espera (veja detalhes na pág. 12).

7. Registre tudo e exija confirmação por escrito

Seja claro ao optar por crédito, reacomodação ou reembolso. Guarde prints, protocolos, e-mails ou mensagens que comprovem o que foi acordado com a companhia. Se a passagem foi comprada com agência, ela deve ser comunicada sobre qualquer mudança. A agência pode te auxiliar na escolha entre reembolso, crédito ou reacomodação.

5

A empresa mudou o voo e não avisou: o que fazer?



1. Mudança sem aviso não obriga o passageiro a aceitar

Se a alteração no voo não foi comunicada com antecedência, o passageiro pode recusar e exigir reacomodação, reembolso ou crédito. Ao recusar, entre em contato com a agência e tente negociar a alteração desejada com a própria companhia aérea ou com outra. Se houver recusa, registre tudo: grave atendimentos, anote protocolos e salve mensagens. Esses registros serão essenciais caso, no futuro, a empresa alegue que você aceitou a mudança.

2. Reacomodação deve ser feita sem custo e em voo disponível

Você pode escolher outro voo da mesma companhia ou de terceiros, sem cobrança de tarifa adicional ou multa.

3. Reembolso integral também é direito do passageiro

Se a alteração não foi avisada, é possível solicitar reembolso sem multa.

4. Seja objetivo e documente sua solicitação

Informe se deseja crédito, reacomodação ou reembolso, registre tudo e anote o protocolo do atendimento.

5. A empresa deve prestar assistência material enquanto você espera

Durante a espera no aeroporto, a companhia deve fornecer itens como alimentação, comunicação e hospedagem, conforme o tempo de espera (veja detalhes na pág. 12).



- O crédito deve ser formalizado por escrito em até 7 dias, e pode ser usado para nova passagem com origem, destino ou passageiros diferentes.
- Alterações programadas devem ser informadas previamente. Não se confundem com imprevistos (como mau tempo), que seguem regras diferentes.
- Validade da passagem, se não prevista, é de 1 ano a partir da emissão.
- Comprou por agência de turismo? Informe a agência imediatamente. Ela tem o dever de intermediar e buscar a solução junto à companhia aérea.

6

Cuidados antes do embarque



- 1. Leve o comprovante da passagem e atente-se às regras da companhia**
Ele contém os dados da viagem, regras de bagagem e horários, revise com atenção.
- 2. Prepare sua bagagem conforme os limites da companhia aérea**
É permitido levar até 10 kg na cabine, mas dimensões variam conforme a empresa. Alguns itens são proibidos, como líquidos acima de 100 ml.
- 3. Separe antecipadamente os documentos necessários**
Em voos com menores, siga a Resolução CNJ nº 295/2019 e consulte o ECA. Em voos internacionais, confira as exigências de visto, vacinas e documentos do país de destino.
- 4. Faça o check-in online com antecedência, se possível**
Evita filas e permite corrigir erros no nome do passageiro antes da emissão do cartão de embarque.
- 5. Chegue com antecedência ao aeroporto e fique atento ao fuso horário**
Especialmente se for despachar bagagem, respeite o horário indicado para comparecer ao embarque.



- Proibidos na bagagem de mão: objetos cortantes, inflamáveis, explosivos, líquidos com mais de 100 ml (exceto exceções previstas pela ANAC).
- Evite despachar objetos de valor: joias, celulares, notebooks, dinheiro e eletrônicos devem ir na bagagem de mão.
- Viagem com menores: consulte antecipadamente a companhia aérea e siga as regras do Estatuto da Criança e do Adolescente, além das normas da Justiça da Infância e Juventude e CNJ.
- Ao comprar por agência, tire dúvidas sobre bagagem, check-in e documentos diretamente com seu agente de viagens. Ele deve garantir a orientação completa.

7

Perdi o voo de ida. Posso usar a volta?



1. Avisando com antecedência, você pode manter o voo de volta sem custo

Se não for usar o voo de ida (ou perder o horário), avise a companhia antes do embarque da ida para manter o trecho de retorno. O STJ já reconheceu que o cancelamento automático da volta é prática abusiva e pode gerar dano moral.

2. Avise a companhia aérea pelos canais oficiais

Use site, app, chat ou telefone da empresa para registrar a solicitação antes do horário da ida. Guarde o comprovante.

3. Especifique sua escolha e registre tudo

Seja claro (“não vou utilizar o voo de ida, mas quero manter o de volta”) e anote número de protocolo ou comprovante do atendimento.



- **Compras por agência de turismo: Se a compra foi por agência, verifique se há cláusula de no-show e peça à agência que interceda para manter os trechos seguintes.**

8

Cheguei ao aeroporto, e agora?



1. Chegue com antecedência e vá direto ao balcão, se necessário

Chegue com 2 horas de antecedência para voos nacionais e 3 horas para voos internacionais. Se ainda não fez o check-in ou precisa despachar bagagem, dirija-se ao balcão da empresa aérea ou aos totens de autoatendimento.

2. Com check-in feito e sem bagagem a despachar, vá direto à sala de embarque

Você passará por inspeções de segurança com detector de metais e raio-X. Isso é obrigatório.

3. Fique próximo ao seu portão e acompanhe atualizações

Portões e horários podem mudar. Mantenha-se atento aos painéis, alto-falantes e, se houver divergência ou falta de atualização, procure imediatamente um funcionário da companhia aérea para confirmar as informações.

4. Apresente-se no horário de embarque com os documentos em mãos

Chegar atrasado ou sem documentos pode impedir o embarque e gerar penalidades.

5. Siga as orientações da tripulação durante toda a viagem

Respeite as instruções desde o embarque até o desembarque.



- Inspeção é obrigatória para todos os passageiros: exceto pessoas com marca-passo ou implante coclear, todos devem passar pelo detector de metais e raio-X, podendo ser solicitada a retirada de sapatos, cinto e eletrônicos.
- Conexões exigem novo embarque: em voos com escala ou conexão, você deve desembarcar e embarcar novamente; confirme com a companhia aérea se houver dúvidas.
- Escalas técnicas: o passageiro não desembarca, pois é apenas uma parada para abastecimento ou troca de tripulação.
- Compre passagem com agência que ofereça suporte emergencial. Ela pode intermediar contatos e resolver imprevistos junto à companhia aérea.

9

Voo atrasado



1. Se o atraso ultrapassar 4h, você escolhe como seguir viagem

Você pode optar entre: (a) reacomodação em outro voo, (b) reembolso integral ou (c) crédito para uso futuro. A companhia deve apresentar essas opções imediatamente.

2. Você tem direito à assistência material durante a espera

Em caso de voo atrasado, solicite a declaração de contingência no balcão da companhia aérea, ela irá comprovar o ocorrido. A empresa aérea deve fornecer:

- A partir de 1h: comunicação (Wi-Fi, ligações).
- A partir de 2h: alimentação (voucher ou refeição).
- A partir de 4h: hospedagem e transporte (se houver pernoite fora do domicílio).

Atenção: essa assistência só pode ser suspensa se o passageiro aceitar reembolso, crédito ou reacomodação futura.

3. Você pode exigir um novo voo sem custos adicionais

A reacomodação deve ser gratuita, seja em voo da própria empresa ou de outra, sempre respeitando o trajeto contratado e a validade da passagem.

4. Você pode pedir reembolso integral, sem multa

O valor da passagem deve ser devolvido em até 7 dias úteis, corrigido monetariamente, conforme art. 29 da Resolução ANAC nº 400/2016.

5. Crédito é alternativa possível, se você aceitar

O crédito deve:

- Ser formalizado por escrito em até 7 dias;
- Ter valor igual ou superior ao da passagem;
- Ser usado por outro passageiro ou para outro destino.

6. Você pode ser indenizado em caso de dano comprovado

O atraso em si não gera automaticamente direito a indenização. Mas se houver constrangimento, perda de compromissos ou outros prejuízos, é possível pedir danos morais.

10

Voo cancelado



1. Você tem direito de escolha em caso de cancelamento

Em caso de voo cancelado, solicite a declaração de contingência no balcão da companhia aérea, ela irá comprovar o ocorrido. A companhia deve oferecer, de imediato:

- Reacomodação em outro voo (até por outra empresa);
- Reembolso integral (inclusive taxas);
- Execução por outro meio de transporte (ônibus, por exemplo), sem custo adicional.

2. Essas opções são válidas mesmo se o cancelamento for por motivo técnico, operacional ou climático

A empresa deve minimizar os prejuízos do passageiro, mesmo que não tenha causado diretamente o problema.

3. Se o cancelamento ocorrer após o embarque, você tem direito de voltar

Caso opte por não seguir viagem, a companhia deve levá-lo de volta ao aeroporto de origem sem custo adicional.

4. Assistência material deve ser prestada sempre

Mesmo que o passageiro opte pelo reembolso ou outro transporte, a empresa continua obrigada a fornecer:

- Comunicação a partir de 1h de espera;
- Alimentação a partir de 2h;
- Hospedagem e traslado a partir de 4h (se necessário pernoite).

5. Cancelamento sem aviso prévio é prática abusiva

Se a companhia não avisar a tempo, isso fere o Código de Defesa do Consumidor e pode gerar direito a reembolso e indenização por danos materiais e morais.

6. Formalize sua escolha e exija confirmação escrita

Decida entre reacomodação, reembolso ou crédito. Registre tudo e peça comprovantes por escrito.

11

Overbooking



1. Overbooking é legal, mas não pode causar prejuízo ao passageiro

A companhia aérea pode vender mais passagens do que assentos disponíveis. Porém, se isso impedir o embarque de um passageiro com bilhete válido, ela deve seguir regras claras da ANAC.

2. Antes de negar o embarque, a empresa deve pedir voluntários

A empresa deve procurar passageiros dispostos a ceder o lugar em troca de benefícios, como:

- Reembolso integral da passagem;
- Reacomodação com compensações (milhas, upgrades, dinheiro, etc.).

Essa aceitação é voluntária e deve ser registrada por escrito.

3. Se ninguém se voluntariar e você for impedido de embarcar

Você tem direito imediato a:

- Assistência material completa (comunicação, alimentação e hospedagem);
- Reacomodação em outro voo para o mesmo destino (inclusive por outra companhia);
- Reembolso integral do valor pago (incluindo taxas), se preferir;
- Indenização imediata, paga em dinheiro, milhas, voucher ou transferência bancária (escolha do passageiro), conforme critérios da ANAC.

4. Exija comprovante por escrito e registro dos seus direitos

A companhia é obrigada a:

- Fornecer documento formal informando a negativa de embarque;
- Esclarecer por escrito quais são seus direitos e opções disponíveis.

12

No-Show



1. O que é no-show

Quando o passageiro não embarca no voo previsto, mesmo com passagem comprada. Pode ocorrer por atraso, imprevisto ou falha no check-in.

2. A companhia pode cancelar os trechos seguintes?

Sim, mas só se essa penalidade tiver sido claramente informada no momento da compra. Se não foi, o cancelamento é considerado abusivo e pode ser revertido.

3. O que fazer se perder o voo:

- Avise imediatamente a companhia (site, app, telefone ou balcão);
- Solicite por escrito a manutenção dos trechos seguintes (ida ou volta);
- Guarde comprovantes e protocolos de contato.

4. Se a empresa cancelar sua volta sem aviso, você pode exigir:

- Reacomodação gratuita no próximo voo disponível;
- Reembolso integral, se optar por não viajar mais;
- Indenização por danos morais ou materiais, se houver prejuízo.

5. O cancelamento automático é prática abusiva

O passageiro não pode ser penalizado com o cancelamento da volta apenas por não ter usado a ida, desde que tenha avisado a empresa até o horário do voo perdido.

6. Regras especiais para voos nacionais:

Se o passageiro não utilizar a ida, mas avisar até o horário do embarque, a empresa é obrigada a manter a volta, sem custo adicional.

13

Despacho obrigatório



1. Diferença entre bagagem de mão e despachada

Bagagem de mão vai na cabine (até 10 kg e 55x35x25 cm); a despachada vai no porão e pode ter custo.

2. Aeroportos estão mais rigorosos

Mala fora do padrão pode ser despachada, com ou sem cobrança, mesmo que seja pequena, se houver falta de espaço.

3. Despacho obrigatório é permitido?

Sim, desde que seja gratuito e a mala esteja dentro dos limites.

4. Leva itens de valor? Proteja-se.

A ANAC recomenda que eletrônicos, remédios, dinheiro e documentos fiquem com o passageiro, mas isso nem sempre é respeitado.

5. Como se proteger?

Peça uma Declaração Especial de Valor, que formaliza o conteúdo e reforça o direito à indenização em caso de dano ou perda.

6. Como funciona a declaração?

- Deve ser feita no balcão antes do embarque
- Exige nota fiscal dos itens
- Gera cobrança de taxa proporcional ao valor declarado
- A empresa pode recusar, mas deve justificar

7. E se a mala sumir ou for danificada?

Você pode exigir:

- Conserto ou substituição
- Indenização pelos itens perdidos
- Devolução em até 7 dias (voos nacionais) ou 21 dias (internacionais)

8. Mesmo sem declaração, é possível ser indenizado

Comprovando o prejuízo, o passageiro pode buscar seus direitos pela via judicial.

14

Bagagem extraviada



1. Registre o extravio imediatamente

Se sua bagagem não chegar ao destino, vá ao balcão da companhia aérea ainda na área de desembarque e preencha o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB).

2. Prazos para localização da mala

- Voos nacionais: até 7 dias
- Voos internacionais: até 21 dias

3. Se a bagagem não for localizada no prazo

- Você tem direito ao reembolso integral da bagagem e dos itens contidos;
- Também pode pedir indenização por danos materiais e morais, se houver prejuízos relevantes.

4. Direitos durante a espera

Enquanto a bagagem estiver extraviada, você pode solicitar o ressarcimento posterior das despesas emergenciais com roupas, itens de higiene, medicamentos e outros produtos essenciais, desde que apresente notas fiscais ou comprovantes válidos.

5. Responsabilidade da empresa

- A companhia responde objetivamente, mesmo sem culpa;
- Não é necessário ter seguro viagem para exercer seus direitos;
- O passageiro não pode sair no prejuízo.

6. Como se proteger

- Guarde a etiqueta da bagagem e tire foto, faça vídeos internos da mala antes de embarcar;
- Guarde todos os comprovantes, recibos e protocolos.

15

Bagagem danificada



1. Identifique o dano ainda na área de desembarque

Se sua mala chegar quebrada, rasgada ou com partes danificadas, vá direto ao balcão da companhia aérea antes de sair da área de retirada de bagagens.

2. Solicite o preenchimento do RIB

Peça que seja preenchido o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB) e guarde uma cópia. Tire fotos da mala danificada para comprovar o estado em que ela chegou.

3. A companhia é obrigada a reparar ou indenizar

Ela deve:

- Consertar a mala no menor prazo possível;
- Substituí-la por outra equivalente, se não houver conserto viável;
- Indenizar o passageiro caso o reparo ou troca não sejam feitos adequadamente.

4. A responsabilidade é objetiva

A empresa responde independentemente de culpa. Não importa o motivo do dano, o dever de reparação é garantido.

5. Seguro viagem não é exigido

Você tem direito à reparação mesmo sem ter contratado seguro de bagagem.

6. Registre imediatamente para facilitar o ressarcimento

Quanto mais rápido você relatar o dano e reunir provas (RIB, fotos, atendimentos), maior a chance de solução rápida e sem litígio.



1. Você pode pedir reembolso nas seguintes situações:

- Voo cancelado pela companhia;
- Atraso superior a 4 horas;
- Embarque negado (overbooking);
- Mudança relevante de horário ou rota;
- Cancelamento voluntário conforme as regras da tarifa.

2. Como o reembolso deve ser feito:

- Por transferência ou estorno, no mesmo meio de pagamento;
- Em até 7 dias úteis após a solicitação;
- Incluindo taxas de embarque e serviços contratados.

3. Sobre taxas abusivas:

- A multa nunca pode ultrapassar o valor da passagem;
- A taxa de embarque deve ser sempre devolvida;
- Reembolsos irrisórios (ex: R\$ 20 de R\$ 1.000) são abusivos e podem ser questionados judicialmente.

4. O que fazer se for lesado:

- Você pode exigir indenização judicial por prejuízo financeiro;
- A ANAC e o Código de Defesa do Consumidor garantem esse direito;

5. Dica final:

- Guarde todos os comprovantes de compra e cancelamento;
- Registre seu pedido de reembolso por escrito ou com número de protocolo.



Agora que você conhece seus direitos, é hora de agir.



Você não precisa aceitar esse prejuízo:

A cada voo atrasado, bagagem extraviada ou cancelamento arbitrário, milhares de passageiros são lesados, enquanto as companhias aéreas seguem lucrando com a desinformação e o silêncio. Seus direitos são garantidos por lei, e quando violados, é possível buscar reparação por meio de ação judicial, sem custo inicial e sem riscos para o passageiro.

Como funciona o atendimento:

- Você entra em contato e relata o ocorrido.
- Analiso o caso de forma criteriosa e sem qualquer custo.
- Confirmada a viabilidade, a ação é ajuizada com base na cláusula de êxito.
- Não há cobrança antecipada.
- Honorários advocatícios de 30% só serão devidos em caso de êxito.
- O processo tramita no Juizado Especial, de forma digital, acessível e célere.

Prazos para garantir seus direitos via demanda judicial:

- Voos nacionais: até 5 anos para ajuizar a ação;
- Voos internacionais: até 2 anos, conforme a Convenção de Montreal.
- Quanto antes houver registro, mais forte será sua prova.

Não permita que o seu prejuízo se transforme em vantagem para a companhia aérea:

Se você enfrentou qualquer problema relacionado a voos, bagagens, alterações, reembolsos, cancelamentos ou overbooking, entre em contato para receber o suporte necessário com responsabilidade, clareza e comprometimento.