

Direitos do passageiro de transporte aéreo

O cidadão que viaja de transporte aéreo tem direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e em normas do Departamento de Aviação Civil (DAC). Em caso de mau atendimento, por exemplo, ele pode buscar auxílio da autoridade aeronáutica, procurando o fiscal de Aviação Civil do DAC. A reclamação será encaminhada ao presidente da companhia aérea.

Se houver cancelamento de voo pela empresa por qualquer motivo, o passageiro tem direito

ao reembolso (devolução do valor pago) ou ao endosso (troca do bilhete de uma companhia pelo de outra). O bilhete de passagem dentro da validade, mesmo o eletrônico (comprado pela Internet), é a garantia do crédito. O consumidor será reembolsado com a quantia efetivamente paga e atualizada, com base na tarifa praticada na data do pedido de reembolso. Se for bilhete internacional, o valor a ser devolvido será calculado com base na moeda estrangeira, ao

câmbio do dia. O prazo máximo para o reembolso é de 30 dias a partir da solicitação. O endosso depende de convênios firmados entre as empresas.

Antes de adquirir sua passagem, verifique as condições de reembolso e de endosso – que podem variar de acordo com a tarifa e a forma de pagamento – e as previstas para o caso de você desistir de voar ou querer alterar sua viagem. Existem tarifas e procedimentos diferenciados para cada caso.



GERALDO MAGELA

Em caso de cancelamento de voo, o passageiro tem direito a receber o valor pago ou a embarcar em outra companhia

Veja como agir em caso de problemas

O que fazer em caso de:

1. Atraso – Caso sua reserva esteja confirmada e ocorra atraso de voo, a companhia aérea tem obrigação de acomodar você em outra aeronave (dela mesma ou de outra companhia) em até quatro horas. Se esse prazo não for cumprido, a empresa deverá lhe proporcionar todas as facilidades (como refeições, telefonemas e transporte para sair do aeroporto e voltar). Se você preferir outra companhia, o bilhete deve ser endossado. Você também pode escolher o reembolso.

2. Extravio de bagagem

• **Em vôos nacionais** – Procure o balcão da companhia aérea para reclamar se a bagagem não for entregue no ponto de destino. É necessário preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). As malas extravaviadas deverão ser entregues em até 30 dias. Após esse tempo, o passageiro deverá ser indeniza-

do. É possível declarar, antes do embarque, valores atribuídos à bagagem (exceto objetos de valor como jóias, papéis negociáveis ou dinheiro), pagando taxa suplementar. Nesse caso, a companhia terá direito de verificar o conteúdo, e o passageiro receberá, em caso de extravio, o valor declarado.

• **Em vôos internacionais** – A Convenção de Varsóvia limita a responsabilidade da companhia em US\$ 20 por quilo de bagagem extravaviada. É possível optar pelo despacho dos pertences, resguardados por Declaração Especial de Interesse (documento que discrimina o conteúdo da mala), que garantirá a indenização integral.

3. Overbooking – É a confirmação pela companhia aérea de mais reservas do que assentos disponíveis na aeronave, contando com desistências de última hora. Se elas não ocorrem, faltam lugares. A companhia é obriga-

da a acomodar em outro voo o passageiro preterido, dentro de quatro horas. Caso o prazo não seja cumprido, é possível optar por outro voo da mesma companhia, endosso ou reembolso.

Há ainda os benefícios do Termo de Compromisso, em que a companhia oferece compensação aos portadores de bilhete válido – com reserva confirmada e comparecimento para *check in* com no mínimo 30 minutos de antecedência para vôos domésticos e 60 para internacionais – que aceitem viajar em outro voo. Terão prioridade menores de 18 anos desacompanhados, maiores de 65 anos, gestantes, deficientes, membros da mesma família viajando juntos, passageiros em trânsito e passageiros deportados. Quem achar que o prejuízo foi maior do que a compensação oferecida pela empresa, poderá exigir indenização na Justiça por danos materiais ou morais.

Viagem de crianças, adolescentes e animais vivos

▶ As empresas aéreas deverão assegurar atendimento e embarque prioritário a passageiros com 65 anos ou mais, doentes, deficientes, gestantes e quem estiver acompanhado de crianças.

▶ Conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente, artigo 83, nenhuma criança (até 12 anos) poderá viajar desacompanhada dos pais ou responsável sem expressa autorização judicial. O documento não será exigido se a criança estiver acompanhada de parente maior de 18 anos ou de pessoa expressamente autorizada pelos pais ou pelo responsável. Em viagem ao exterior, a autoriza-



ção só é dispensável se a criança ou adolescente (até 18 anos) estiver acompanhado de ambos os pais ou do responsável, ou se viajar com um dos pais autorizado pelo outro, em documento com firma reconhecida.

▶ Animais vivos poderão ser transportados em compartimento

de carga e bagagem. O transporte de cães e gatos na cabina de passageiros poderá ser admitido caso seja considerado seguro, esteja em embalagem apropriada e não acarrete desconforto aos passageiros.

▶ Será permitido, em adição à franquia de bagagem e livre de pagamento, o transporte de cão-guia condutor de deficiente visual ou auditivo na cabina de passageiro. No embarque, o passageiro deverá apresentar atestado de sanidade do animal, fornecido por secretaria de agricultura estadual, posto do departamento de defesa animal ou por um veterinário.

Consumidores lesados se unem e criam associação

Em entrevista ao *Especial Cidadania*, o presidente da Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo (Andep), Cláudio Candiotta, aponta falta de respeito ao consumidor.

Quais são as reclamações mais frequentes à Andep?

Infelizmente, as companhias aéreas desrespeitam os direitos dos consumidores, que na maioria dos casos precisam recorrer à Justiça. As reclamações mais usuais à Andep são atrasos e cancelamento de vôos sem aviso prévio, *overbooking*, extravio de bagagens, cobrança indevida de multas e falhas no serviço de informação.

Como surgiu a Andep e como ela vem atuando?

A Andep foi criada em virtude de experiências negativas entre representantes de vários segmentos da sociedade e empresas aéreas. A associação atua prioritariamente prestando informações e na procura por composições amigáveis ou judiciais entre passageiro e companhia.

A criação da Agência Nacional de Aviação Civil

(Anac) vai ajudar?

A Andep não tem expectativas no que se refere aos direitos dos passageiros. O segmento das empresas de aviação civil sempre editou suas próprias regras, e algumas até ferem dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Constituição. Parece ser mais interessante economicamente para as empresas enfrentar ações judiciais do que cumprir o código. Possivelmente, as companhias só passarão a cumprir a lei se houver mais ações e aumento das penas nas condenações. Uma mudança na situação não dependerá da criação da Anac.

A crise do setor de aviação civil afeta o consumidor?

Sim, diretamente. O consumidor cumpre a sua obrigação, que é o pagamento, sem a obtenção da prestação do serviço, que é o transporte aéreo. Isso ocorreu com a cassação da concessão da Vasp e, além disso, inúmeros consumidores ficaram em situações delicadíssimas. Alguns não tiveram condições, por exemplo, de retornar ao seu local de origem.

Informações

Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária (Infraero)
SCS Quadra 4, Bloco A, 58
70304-902 Brasília (DF)
0800-727-1234
Tel.: (61) 3312-3222
www.infraero.gov.br

Departamento de Aviação Civil (DAC) - Representação nos principais aeroportos brasileiros
Rua Santa Luzia, 651, Castelo
20030-040 Rio de Janeiro (RJ)
www.dac.gov.br

Guia do Passageiro - www.dac.gov.br/passageiros/Novo%20Guia/guiaNovo.pdf

Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo (Andep)
Dr. Florêncio Ygartua, 131, cj. 403
90430-010 Porto Alegre (RS)
Tel.: (51) 3311-6300
consulte@andep.com.br
www.andep.com.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)
Orientações aos viajantes
Tel.: (61) 3448-1000
www.anvisa.gov.br/paf/viajantes/vacina2.htm#

Portal do Consumidor
www.portaldoconsumidor.com.br

Propostas para melhorar o serviço prestado pelo setor

▶ **PLS 114/04 e PLS 160/00** – Os projetos, de autoria da senadora Serys Slhessarenko (PT-MT) e do senador Renan Calheiros (PMDB-AL), respectivamente, estabelecem indenização aos passageiros e penalidades às companhias aéreas que praticarem *overbooking*.

▶ **PLS 66/04** – Do senador Marcelo Crivella (PMR-RJ), inclui entre os beneficiários do passe livre os portadores

de doenças graves e incapacitantes, inclusive em empresas de transporte aéreo, quando o motivo da viagem for tratamento médico.

▶ **PLS 32/02** – Concede ao deficiente comprovadamente carente passe livre nos vôos comerciais interestaduais. Do então senador Lauro Campos.

▶ **PLS 35/03** – Do senador licenciado Hélio Costa, proíbe transporte de materiais radioativos em aeronaves que

transportam passageiros.

▶ **PLS 33/01** – As empresas de transporte aéreo são obrigadas a reservar a primeira fileira de assentos das aeronaves (mais próximas dos comissários de bordo e com maior espaço à frente) para a acomodação de gestantes, idosos, deficientes, crianças desacompanhadas e pessoas acompanhadas de crianças, de acordo com a proposição do senador Tião Viana (PT-AC).