

Direitos do consumidor nas viagens de avião
orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

A man with a beard, wearing a brown jacket and dark pants, is sitting in a white airport-style chair. He is looking out a large window at an airplane taking off. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. A yellow rectangular box is overlaid on the image, containing the title text.

DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS VIAGENS DE AVIÃO

SÉRGIO TANNURI

advogado especialista em Defesa do Consumidor

ÍNDICE

MANUAL DO PASSAGEIRO

Direitos do consumidor na contratação da viagem, passagem aérea e extravio de bagagens. *Página 3.*

CANCELAMENTO DAS FÉRIAS

O consumidor tem direito de desistir ou remarcar sua viagem sem pagar multa? *Página 9.*

AS FALSAS PROMESSAS DAS EMPRESAS DE TURISMO

As agências de turismo têm de informar de maneira clara as características de um produto ou serviço. *Página 7.*

DÚVIDAS FREQUENTES

Overbooking, atrasos e cancelamentos. *Página 11.*



Embarque tranquilo e garanta seus direitos na hora de viajar

Uma das mais prazerosas experiências da vida é planejar as férias. Ah, aqueles dias em que se pode desfrutar lentamente de cada minuto, conhecendo novos lugares e experimentando novos sabores!

Viagem é um momento mágico, que deve trazer felicidade aos viajantes. Mas para as férias não serem frustradas, são necessários três “P’s”: Planejamento, Pesquisa e Preço.

Contratação da viagem

Após escolher o destino da viagem, chegou a hora de comprar a passagem, reservar o hotel, alugar o carro, adquirir passeios. Portanto, pesquise na internet sobre os prestadores de serviços turísticos que você pretende contratar. Companhia aérea ou rodoviária, agência de viagens, operadora, hotel, serviço de transfer e vans, agente local de programas turísticos, entre outros, têm que estar cadastrados no MINISTÉRIO DO TURISMO, que podem ser checados no site www.turismo.gov.

No site do Ministério do Turismo, o consumidor irá encontrar o CADASTUR, que é o Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do



turismo. No Cadastur, é possível ter acesso a vários dados sobre os Prestadores de Serviços Turísticos cadastrados e verificar a idoneidade deles. Também, os prestadores de serviços turísticos estão enquadrados no Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de uma típica relação de consumo, aonde há contratante e contratado (art. 3º e art. 14, do CDC). Dessa forma, é aconselhável que o turista guarde todos os folhetos de ofertas, flyers, materiais

publicitários, comprovantes de passeios e ingressos, pois tem valor legal para efeitos de cumprimento da oferta.

A passagem aérea

O valor da passagem aérea pode variar conforme o canal de comercialização utilizado (loja física, internet, agência de viagem, balcão de

Direitos do consumidor nas viagens de avião

orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

aeroporto). Existem sites de comparação de preços de passagens que podem ajudar o consumidor a economizar.

Uma coisa que é obrigação de quem vende a passagem é que os anúncios publicitários de venda devem apresentar na oferta o custo real para o consumidor, ou seja, o valor total do bilhete aéreo, com todas as taxas e tarifas incluídas. É direito do consumidor de saber, de forma clara, exata e precisa qual o custo final da sua passagem, no momento da oferta.

A questão das bagagens ganhou relevância, pois as empresas aéreas agora são obrigadas a divulgar, no momento da venda do bilhete, se o transporte das bagagens está incluso no preço, se será cobrado à parte e, nesse caso, qual o valor a ser cobrado por peça. O passageiro poderá pagar antecipadamente a franquia de transporte da bagagem no momento que adquire a passagem ou, se preferir, pagar no momento do check-in. Vale lembrar que a compra antecipada pode ter custo menor do que no momento do embarque.



Direitos do consumidor no extravio de bagagens

Para entender o que muitas pessoas sofrem no extravio de suas malas, vamos visualizar a seguinte situação: uma jovem sai do Brasil e vai estudar em outro país. Ela planejava se estabelecer, até mesmo profissionalmente. Comprou a passagem de uma empresa aérea estrangeira e após um voo longo e demorado, a passageira chegou até seu destino, mas sua mala não! Foi extraviada. Para piorar a situação, a companhia orientou a passageira a registrar a perda, não provendo qualquer tipo de amparo ou suporte. Ofereceu somente um pijama para ela passar a noite. O desfecho? Dois meses se passaram, a mala não foi encontrada e a companhia aérea se nega a indenizar a consumidora.

O ocorrido é real. A omissão da companhia aérea foi levada aos tribunais e requerida uma indenização por perdas e danos morais e materiais, para reparar os prejuízos e humilhações sofridas pela consumidora.

A título de esclarecimento, a viagem de avião é um contrato de transporte entre o consumidor e a empresa aérea. Assim, o usuário está protegido pelo Código de Defesa do Consumidor e por normas internacionais. No caso em questão, é indiscutível a responsabilidade da companhia aérea e, conseqüentemente, o dever de indenizar. A



consumidora, sendo passageira, após comprovar o extravio da bagagem, poderá exigir a aplicação do art. 186 do Código Civil, referente à responsabilidade civil.

Quem tem as suas malas furtadas ou extraviadas poderá pedir indenização pelos danos morais que sofreu, haja vista o sentimento de desconforto do passageiro diante da situação humilhante e vexatória de chegar ao local de destino sem os pertences necessários para usufruir a viagem programada. O valor da indenização vai depender muito da intensidade do sofrimento da passageira (no caso, está num país que não é o seu, sem roupas e pertences de razoável valor), para convencer o juiz sobre o provável conteúdo da mala.. A reparação por danos morais não fica limitada ao valor estipulado em convenções internacionais sobre o transporte aéreo e deverá ser fixada com a finalidade de compensar a ofendida e reprimir o ofensor.

Direitos do consumidor nas viagens de avião

orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

As companhias aéreas, por sua vez, nesses casos de extravio ou roubo de malas sempre querem pagar apenas o valor estipulado no Código Brasileiro de Aeronáutica e na Convenção de Varsóvia — US\$ 20 (vinte dólares) por quilo de bagagem, até o limite máximo de US\$ 400.00 (quatrocentos dólares). Porém, vale ressaltar que o Superior Tribunal de Justiça entende que o passageiro poderá pleitear uma indenização muito maior do que a estabelecida em qualquer convenção ou tratado internacional. É só demonstrar que dentro da bagagem extraviada estavam pertences cujos valores superam a quantia oferecida pela companhia.



Exija sempre seus direitos.

BOA VIAGEM!

As falsas promessas das empresas de turismo

É inegável a importância política e econômica da indústria do turismo, que gera empregos e faz o dinheiro circular, ao passo que é inadmissível a forma desrespeitosa como alguns turistas são tratados. São inúmeros os relatos de operadoras de turismo que venderam pacotes para o exterior e deixaram os passageiros sem nenhuma ajuda em terra estrangeira.

Não bastasse, não é raro os órgãos de defesa do consumidor e PROCONs de todo o país receberem denúncias de propaganda enganosa de complexos turísticos, que se assemelham ao paraíso nos sites e folhetos promocionais, mas



quando o turista chega ao local, percebe que não é nada daquilo que lhe foi prometido.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a lei é absolutamente rígida quando se trata de abusos praticados contra os turistas que contratam esses serviços. As agências e operadoras de turismo são obrigadas a informar de

maneira clara, ostensiva e adequada às características necessárias a respeito do produto vendido ou do serviço prestado (artigo 6º, inciso III, do CDC), sob pena de reparar os danos causados ao consumidor.

Também, se, por exemplo, um turista adquire os benefícios de um pacote e, chegando ao seu destino, observa que a qualidade do hotel ou as características do serviço são diferentes daquele prometido, tem o direito de exigir, alternativamente:

- a reexecução dos serviços (ou seja, outra viagem ou uma carta de crédito);
- a restituição da quantia paga (corrigida até a data da devolução);
- o abatimento proporcional do preço.

Nesse caso, tanto a agência como a operadora são solidariamente responsáveis pela reparação dos prejuízos que o cliente teve.

O consumidor que for vítima de abusos tem que denunciar ao Ministério do Turismo, que poderá até cassar o registro da empresa turística, em casos

Direitos do consumidor nas viagens de avião

orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

extremos. Para denunciar agências, hotéis, empresas e empreendimentos da área turística, o canal é a Ouvidoria do Ministério do Turismo, que aderiu a um novo canal para receber as demandas e denúncias. Trata-se do [e-Ouv](#), o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Por meio dele, qualquer cidadão poderá registrar suas solicitações, sugestões e reclamações. Para isso, basta acessar <https://sistema.ouvidorias.gov.br>. Se houver omissão na prestação de serviços (como no caso de falta de informação da obrigatoriedade de visto) ou ocorrer à hipótese de publicidade enganosa, pode se requerer na Justiça a restituição imediata da quantia paga e a reparação dos danos morais e materiais sofridos (artigo 3º e artigo 20, inciso II, ambos do CDC), sendo que o responsável pela agência e/ou operadora ainda poderá ser indiciado por crime contra as relações de consumo, cuja pena é de até um ano de prisão (artigo 67).

Na ocorrência de descumprimento parcial do pacote oferecido (por exemplo, você pagou por um hotel cinco estrelas e ficou numa espelunca sem estrelas), o Código de Defesa do Consumidor determina ainda que a prestadora de serviços deverá dar um desconto no preço cobrado pela viagem (artigo 3º e artigo 20, inciso III), o que não eximirá o agente de viagens a responder pelo crime previsto no artigo 66 da Lei nº 8.078/90. Portanto, se a viagem der errada e suas férias forem frustradas, não se desespere: é melhor contratar um BOM advogado!



Conheça seus direitos em caso de cancelamento de voo

Férias agendadas, passagens compradas, hospedagens reservadas e malas arrumadas... Está tudo pronto para a tão sonhada viagem quando notícias divulgadas na mídia informam que a cidade ou o país de destino sofreu uma tragédia: uma catástrofe natural (furacão, terremoto, enchente), um atentado terrorista ou uma epidemia sanitária.

Muitas vezes, o sonho torna-se um pesadelo quando o passageiro (e sua família), prestes a embarcar no avião, são avisados que o voo foi cancelado.

E aí, o que fazer?

O consumidor tem o direito de desistir ou de remarcar a viagem, sem pagar multa, pois o cancelamento foi motivado por um caso fortuito ou de força maior. Saiba quais são seus direitos:

- ❖ Um dos pilares do Código de Defesa do Consumidor é o direito à informação, portanto o cancelamento programado de um voo e seus motivos devem ser informados expressamente ao passageiro, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência;
- ❖ Ao ser informado pela companhia aérea, solicite um documento por escrito, que comprove o cancelamento do seu voo;
- ❖ Se a empresa aérea insistir em cobrar multa para remarcar a passagem, o consumidor pode ir ao Juizado Especial Cível do aeroporto ou no Procon;
- ❖ As empresas devem prestar atendimento presencial nos aeroportos;
- ❖ Em caso de mau atendimento por parte da companhia aérea, o passageiro deve formalizar sua reclamação no balcão da própria companhia ou na ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), no aeroporto;
- ❖ Se estiver o aeroporto de partida, o passageiro poderá optar por receber o reembolso integral da passagem, incluindo a tarifa de embarque; ou remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo algum;

Direitos do consumidor nas viagens de avião

orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

- ❖ Em caso de viagem internacional, se a contratação do pacote e do hotel tiver sido feita por meio de uma agência de viagens no Brasil, ela é solidariamente responsável (art. 14 do CDC) e deve devolver integralmente o valor pago;
- ❖ Quem tiver hotel reservado no destino, se a reserva tiver sido feita diretamente com o hotel do país de destino, valerá a regra local, pois não se aplica o Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, uma negociação é a melhor opção.





PERGUNTE PRO TANNURI

Dúvidas Frequentes

DÚVIDA: Se o meu voo atrasar muito ou até mesmo ser cancelado, posso pedir indenização por danos morais?

O mal-estar e o desconforto causados ao passageiro, decorrentes do atraso ou cancelamento do voo, geram o dever de indenizar por danos morais. De acordo com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a responsabilidade é da companhia aérea pela reparação de eventuais prejuízos ocorridos independente de comprovação de culpa, uma vez que houve o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles.

DÚVIDA: Vou passar seis meses nos Estados Unidos e quero levar o meu cãozinho. A empresa aérea pode recusar o transporte do cachorro no avião? Quais os procedimentos para o transporte de animais?

Os pets são praticamente membros das famílias e levá-los deixa a viagem plena de alegria. Mas antes de comprar a sua passagem, você precisa verificar junto à companhia aérea escolhida qual a política que ela adota para o transporte de animais domésticos de pequeno porte. Cheque quais as regras e condutas que a companhia exige para cada caso. Uma vez autorizado o transporte do animal, o seu cão poderá viajar no porão da aeronave ou no interior da mesma - quem determina é a empresa aérea. Vale ressaltar que, dependendo do porte e da raça, o animal deverá usar focinheira para entrar no terminal do aeroporto. O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, assim como a própria companhia aérea, também poderão fazer outras exigências específicas.

DÚVIDA: A companhia aérea atrasou o meu voo e fiquei horas esperando no terminal do aeroporto até o momento do embarque. Quais os meus direitos?

Os casos de atraso de voo são frequentes e decorrentes de vários motivos, como overbooking, cancelamento de voo, negativa de embarque por mau tempo, preterição de embarque por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, entre outros. Para minimizar o desconforto, é obrigação das companhias aéreas fornecer aos passageiros:

- **atraso de mais de UMA HORA:** comunicação gratuita (internet, wi-fi, telefonemas, fax etc.);

- **atraso de mais de DUAS HORAS:** alimentação adequada (almoço, jantar, lanche, bebidas etc.);

- **atraso de mais de QUATRO HORAS:** acomodação ou hospedagem, assim como o transporte do aeroporto ao local de acomodação ou do hotel. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para a sua residência e desta para o aeroporto. O direito à assistência material, reacomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso, cancelamento ou preterição tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

DÚVIDA: Comprei uma passagem aérea, mas não vou poder mais viajar. Posso transferi-la para alguém?

Não, não pode. O seu bilhete aéreo é pessoal e intransferível. O que você pode fazer é remarcar a sua passagem. O prazo de validade do bilhete aéreo é de um ano a contar da data de sua emissão, observadas as condições de aplicação da tarifa empregada.

DÚVIDA: Tenho mobilidade reduzida em virtude de um acidente e hoje sou cadeirante. Meu sonho é fazer uma viagem internacional, de avião. Vi uma promoção na internet e quero comprar uma passagem, mas eu não sei em qual momento deve ser passada a informação do fato de eu ser cadeirante. Como devo proceder?

Direitos do consumidor nas viagens de avião

orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

O passageiro com qualquer tipo de deficiência e que, portanto, precise de atendimentos preferenciais, tem que avisar a companhia aérea no momento da contratação do serviço. A empresa aérea deve tomar conhecimento desse fato no momento da reserva da passagem ou, se possível, com uma antecedência mínima de 48 horas antes do embarque. No entanto, se for uma viagem de emergência e, havendo assento disponível, nada impede o seu embarque. A ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) determina que o passageiro com deficiência se apresente com, no mínimo, uma hora e meia de antecedência. Essa norma existe para que os procedimentos possam ser realizados com segurança e tranquilidade. Também, a ANAC orienta ainda que o assento deve ser junto ao corredor e localizado na primeira, segunda ou terceira fileira do avião. A tripulação deverá ajudar o passageiro tanto no momento do embarque como desembarque.

DÚVIDA: Cheguei ao aeroporto para uma viagem internacional e descobri que o meu voo foi cancelado. O que devo fazer?

De acordo com a ANAC, quando houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, as opções de:

- reembolso integral da passagem, inclusive da tarifa de embarque;
- reacomodação imediata do passageiro no próximo voo da própria empresa para o mesmo destino; ou em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino ou
- remarcação do bilhete aéreo, sem custo algum, em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

DÚVIDA: Quero desistir da minha viagem e solicitar o dinheiro da passagem e volta. Qual o prazo que a companhia aérea tem para me fazer o reembolso?

Cancelamento sem custo, desde que até 24h após a compra da passagem e com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque. Quando houver desistência por parte do consumidor, devidamente comunicada e justificada pelo passageiro, a companhia aérea tem que iniciar o procedimento de reembolso. O tempo máximo para que o reembolso aconteça é de até sete dias,

Direitos do consumidor nas viagens de avião
orientações do advogado especializado em Defesa do Consumidor - Sérgio Tannuri

contados a partir da data de solicitação feita pelo passageiro, de acordo com o art. 29 da Resolução ANAC Nº 400, de 13/12/2016. O pagamento do reembolso será realizado no nome de quem adquiriu o bilhete.



Surgiu alguma dúvida? Pergunte Pro Tannuri!

Preencha o formulário de contato no site www.pergunteprotannuri.com.br e mande sua pergunta. Em breve você receberá a resposta e pode consultar o conteúdo digital e conhecer todos os direitos do consumidor. Contribua com nossa rede!

 @sergiotannuri

 fb.com/perguntaeprotannuri

Idealização e realização: Carolina Moreira | Vera Moreira Comunicação
(11) 3253-0586/0729 – 9 9973-1474 – veramoreira@veramoreira.com.br