

# AS NOVAS REGRAS PARA VIAJAR

Tudo o que você precisa saber para voar no Brasil  
depois das novas medidas da ANAC



 **eDestinos**



# INTRODUÇÃO

As novas regras para viajar  
Em dezembro de 2016, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) aprovou 40 alterações em suas regras, chamando-os de “Novos Direitos e Deveres do Passageiro”, ou até de “40 medidas em benefício dos passageiros”. Eles passaram a valer no dia 14 de março de 2017, com exceção de um: o fim da franquias de bagagens – a única que ainda não está decidida, nem ativa.

A ANAC justificou tais modificações, argumentando que elas **favorecerão tanto companhias, como passageiros, e apresentou a intenção de estimular a concorrência e a criação de companhias Low Cost no Brasil.**

# ÍNDICE

- 1. *Antes do voo* ..... 3
- 2. *Durante o voo* ..... 6
- 3. *Depois do voo* ..... 7
- O Fim da Franquia de Bagagens* ..... 8



1

Antes do voo



*Durante o voo*



*Depois do voo*

COMO ERA

COMO ESTÁ

### Valor divulgado da passagem aérea



Não havia regra alguma sobre a apresentação do preço da passagem aérea.

Agora, o preço deve ser apresentado em sua totalidade (preço da passagem aérea + taxas), em reais (R\$), e durante o processo de compra.

### Correção de nome de passageiro na passagem aérea



Era necessária a emissão de um novo bilhete e cobrada uma multa a critério da companhia aérea.

Erros de grafia serão corrigidos gratuitamente até o momento do check-in, entretanto, é importante ressaltar que **o bilhete continua pessoal e intransferível**. Em voos internacionais com mais de uma empresa, o custo da correção pode ser cobrado.



COMO ERA

COMO ESTÁ

## Cancelamento e reembolso



Não havia limite para multa, e a empresa tinha 30 dias para devolver o valor determinado.

A multa não pode ser superior ao valor da passagem e a tarifa de embarque e demais taxas deverão ser reembolsadas ao passageiro. Além disso, deve ser oferecida opção de passagem com regras flexíveis, garantindo até 95% de reembolso. A empresa terá até sete (7) dias para devolver o valor ao cliente, podendo ser feito em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

## Desistência da compra



O comprador está sujeito a multa e, em compras pela internet, ele tem até sete (7) dias para cancelar

Passagens aéreas compradas, pelo menos, sete (7) dias antes do voo poderão ser canceladas gratuitamente até 24 horas após a compra – se solicitado pelo passageiro dentro deste período.



## Alteração de voo



Não havia regras, cada empresa tinha sua política.

Alterações programadas deverão ser sempre informadas aos passageiros. Quando a mudança do horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo, ou for superior a 30 minutos (**voos domésticos**) e a 1 hora (**voos internacionais**) em relação ao horário inicialmente contratado, e caso o passageiro não concorde, **a empresa aérea deverá oferecer acomodação em voo de outra companhia aérea, sem ônus, ou reembolso integral**. Se a linha aérea não avisar a tempo de evitar que o passageiro compareça ao aeroporto, deverá prestar assistência material e recomodar o passageiro na primeira oportunidade, em voo próprio ou de outra empresa.



# 2

## Durante o voo

.... Antes do voo ....



.... Depois do voo ....

### Voo de volta



Caso o passageiro **perdesse algum voo** da ida, todos os voos ligados (incluindo os de volta) seriam **cancelados**.

O passageiro **poderá** voar o trecho de **retorno**, mesmo que não tenha utilizado o de ida, desde que avise com antecedência.

### Overbooking



A empresa acomodava o passageiro em **outro voo**.

A empresa deverá **indenizar** o passageiro **imediatamente**, seja em espécie, transferência bancária ou voucher, no valor de **R\$ 1.140 em voos domésticos e R\$ 2.280 em voos internacionais**.

COMO ERA

COMO ESTÁ



3

Depois do voo



### Extravio, dano e violação de bagagem



Indenização em até 30 dias após a reclamação

Indenização em sete (7) dias e, em voos internacionais, 21 dias - após a reclamação - é o prazo que a empresa tem para **devolver** as bagagens. Caso a empresa aérea não encontre a bagagem no prazo, terá até sete dias para pagar a indenização devida.

No caso de **dano ou violação**, o passageiro tem até sete dias para fazer o protesto, e a empresa aérea deve reparar o dano ou substituir a bagagem em até sete dias do protesto. Da mesma forma, deve indenizar a violação nos mesmos sete (7) dias.

COMO ERA

COMO ESTÁ



## O FIM DA FRANQUIA DE BAGAGENS

Essa é grande polêmica. A ANAC anunciou que as bagagens despachadas (23kg em voos nacionais e duas malas de 32kg em internacionais) passariam a ser cobradas. **A Agência argumenta que os custos para as companhias e passageiros diminuiriam**, beneficiando ambos os lados.

A franquia de bagagens acabou. Então, na verdade, a empresa poderá escolher. Agora, há a liberdade de realizar a cobrança ou não, personalizando mais o serviço para cada cliente – é preciso ressaltar que essa é a intenção da ANAC, não há certeza alguma sobre isso.

**Entretanto**, há um medo de que as companhias simplesmente cobrem a bagagem despachada, mas não alterem seus planos ou diminuam os valores das passagens aéreas. Prova disso é que o MPF-SP (Ministério Público Federal de São Paulo) entrou com uma liminar para proibir a decisão, alegando que a ANAC efetuou uma mudança drástica sem analisar a estrutura do mercado brasileiro: "uma perícia realizada pelo MPF concluiu que o objetivo das novas regras é ampliar o lucro das companhias".

Essa liminar foi acolhida pela Justiça Federal em SP, ou seja, **essa (e somente essa) alteração não está em prática.**



Se você deseja informações com mais detalhes,  
acesse o site da [ANAC](#).

