

SEDCON, PROCON-RJ
e CDC OAB-RJ

Apresentam

- Cartilha de direito dos passageiros -

Consumidor a bordo



Proibida a reprodução total ou parcial desta cartilha, seja qual for o meio eletrônico ou eletrônico, sem a permissão expressa dos órgãos citados.

**GOV
RJ****SEDCON****PROCONRJ****TURISCON**
Turismo ConsumidorComissão de Defesa
do Consumidor**OABRJ**

Viajar de avião faz parte da rotina de milhões de brasileiros. Seja a trabalho, para visitar a família ou realizar um sonho, o passageiro precisa ter segurança, informação e respeito durante toda a sua jornada.

Pensando nisso, a **Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor** e o **PROCON-RJ** desenvolveram esta cartilha para orientar a população sobre os seus direitos nas viagens aéreas. Nosso objetivo é simples: garantir que cada consumidor saiba como agir diante de situações como atrasos, cancelamentos de voos, extravio de bagagem ou dificuldades no embarque.

Este material foi construído em parceria com a **Comissão de Direito do Consumidor da OAB-RJ**, uma instituição que tem papel fundamental na defesa da cidadania e na promoção da justiça. Essa união de esforços entre o poder público e a advocacia fortalece a proteção do consumidor e amplia o acesso à informação de qualidade para a população.

Quando o consumidor conhece seus direitos, ele viaja mais seguro e pode exigir um atendimento digno e transparente.

Esperamos que esta cartilha seja uma ferramenta útil para você. E lembre-se: sempre que precisar, a **Secretaria de Defesa do Consumidor**, o **PROCON-RJ** e os canais de atendimento estão à disposição para orientar e garantir que seus direitos sejam respeitados.

Gutemberg Fonseca

Secretário de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro

**GOV
RJ****SEDCON****PROCONRJ****TURISCON**
Turismo ConsumidorComissão de Defesa
do Consumidor**OABRJ**

É com grande satisfação que a **Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ** apresenta a cartilha “Direito dos Passageiros: Consumidor a Bordo”. O material é resultado de uma união institucional entre a **OAB/RJ**, a **Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor (SEDCON)** e o **PROCON-RJ**, que atuaram de forma técnica e comprometida para tornar este projeto realidade.

Frequentemente o setor aéreo atribui aos consumidores e à advocacia a chamada “excessiva judicialização”. No entanto, os dados mostram outra realidade: a judicialização não é a causa, mas o sintoma de serviços que ainda precisam melhorar. O que se busca não é o litígio pelo litígio, mas a reparação pelos danos causados por falhas na prestação do serviço.

É fundamental lembrar que a **Resolução nº 400 da ANAC** permanece em pleno vigor. As companhias aéreas têm o dever de prestar assistência material alimentação, comunicação e hospedagem sempre que necessário.

Com relação a **Resolução n.º 800 da ANAC** (publicada em 12/03/2026 no Diário Oficial da União), a **OAB/RJ** manifesta **preocupação com a possível limitação e/ou impedimento ao uso dos serviços públicos delegados** às companhias que operam transporte aéreo de passageiros no exercício do direito de ir e vir no território nacional.

Com esta cartilha, **OAB/RJ, SEDCON e PROCON-RJ** reafirmam o compromisso com a educação para o consumo e com a defesa dos direitos do cidadão.

Ana Teresa Basílio
Presidente da OAB/RJ

Tarciso Amorim
Presidente da Comissão de Defesa
do Consumidor da OAB/RJ



Apresentação

Esta cartilha foi desenvolvida pela **Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor em parceria** com o **Procon-RJ** e a **Comissão de Direito do Consumidor da OAB/RJ** para ajudar você a entender seus direitos em viagens de avião.

Todos os direitos explicados aqui estão garantidos pelo **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e pelas **Resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)**.

Neste material, você vai encontrar orientações simples, dicas práticas e respostas rápidas para tirar suas dúvidas e saber como agir quando precisar.

Sumário



Quais **cuidados** devo tomar na hora da **compra**?

Prefira comprar passagens nos sites oficiais das companhias aéreas ou em agências de viagem de confiança;

Fique atento a sites falsos de venda de passagens;

Desconfie de preços muito abaixo do valor de mercado;

Compare valores, taxas e condições **antes de finalizar a compra**;

Verifique as exigências do destino final, como passaporte válido, visto, vacinas e regras sanitárias;

Preencha seus dados com **atenção redobrada**;

O nome completo deve estar **exatamente igual** ao documento de identificação.





GOV
RJ

SEDCON

PROCONRJ

TURISCON
Turismo Consumidor

Comissão de Defesa
do Consumidor

OABRJ

3

Sou obrigado a contratar **serviços adicionais?**

Não. **Nenhum serviço adicional é obrigatório;**

Serviços como bagagem extra, assento pré-selecionado e seguro viagem **são opcionais;**

Esses serviços **não podem vir pré-selecionados** no momento da compra;

Os valores devem ser informados separadamente do preço da passagem.





Errei a grafia do meu nome. Posso corrigir?

Sim. A companhia aérea é obrigada a corrigir erros no nome, sobrenome ou complemento do nome sem qualquer custo ao passageiro.

Para isso, observe:

- A correção deve ser **solicitada antes do check-in**;
- Em voos internacionais operados por mais de uma companhia aérea, **pode haver cobrança**, exceto se o erro tiver sido causado pela própria empresa;
- A correção não transforma a passagem em transferível: **ela continua sendo pessoal e intransferível.**

Dica: Assim que receber o comprovante da passagem, **confira todos os dados**. Se identificar qualquer erro na grafia do nome, **comunique a companhia aérea o quanto antes**.



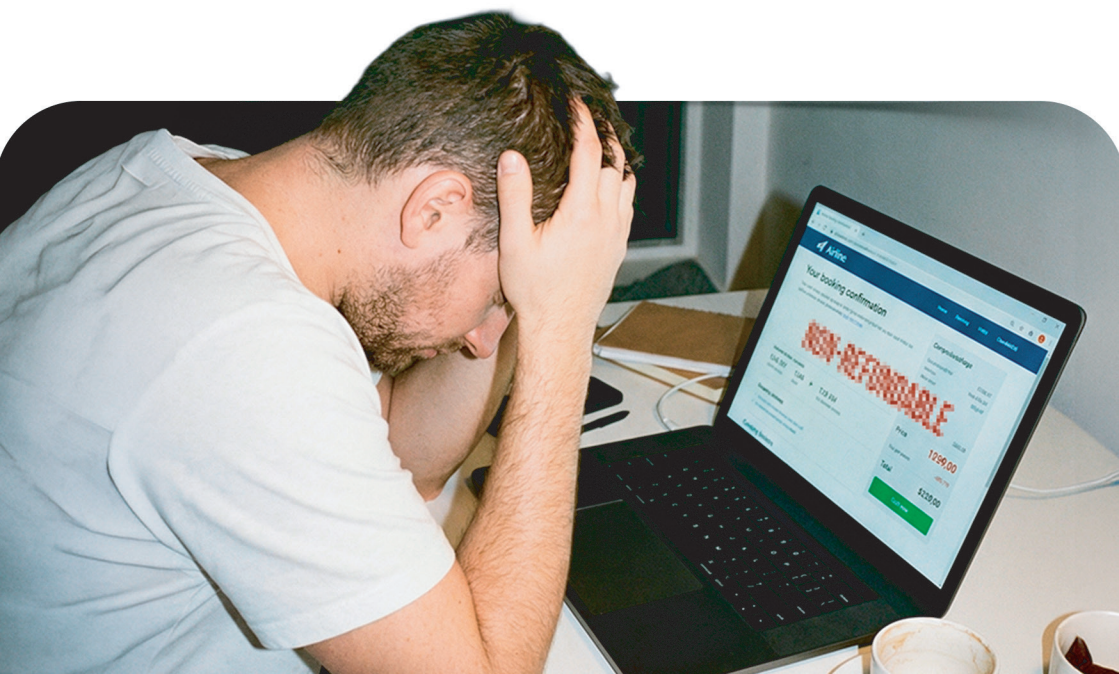
**GOV
RJ****SEDCON****PROCONRJ****TURISCON**
Turismo ConsumidorComissão de Defesa
do Consumidor**OABRJ****5**

Acabei de comprar a passagem, mas quero desistir. **E agora?**

Se a compra foi feita fora do estabelecimento físico (internet, aplicativo ou telefone), **pode desistir no prazo de 7 dias corridos**, contados da data da aquisição, sem qualquer custo, e não precisa justificar (**direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC**).

Se comprou a passagem no balcão da companhia no aeroporto ou em uma loja física, a **Resolução ANAC nº 400/2016** garante a desistência gratuita em até 24 horas após a compra, desde que a compra da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo.

O reembolso deve ocorrer **em até 7 dias**, contados da solicitação.



E se eu desistir depois do prazo de arrependimento?

- Ficará sujeito às condições da tarifa adquirida, que podem prever multa ou mesmo a não devolução do valor da passagem.
- Taxas e tarifas aeroportuárias são sempre reembolsáveis, independentemente do tipo de tarifa.

A Cia alterou meu voo. Sou obrigado a aceitar?

Se a companhia aérea comunicar uma alteração no voo, verifique se a mudança no horário de partida ou chegada é superior a **30 minutos** (voos domésticos) ou **1 hora** (voos internacionais).

Se sim, ou se você foi avisado com menos de 72 horas de antecedência, você não é obrigado a aceitar a alteração e pode escolher entre:

- Reembolso integral da passagem; ou
- Reacomodação em outro voo, da mesma companhia ou de outra.

E se eu só ficar sabendo da alteração ao chegar ao aeroporto?

Se a companhia falhou em te informar e você se deslocou até o aeroporto, além da assistência material, você também tem direito a escolher pela execução do serviço por outra modalidade de transporte (ex.: rodoviária, quando for possível).

Meu voo está atrasado ou foi cancelado

Quais são meus direitos?

A companhia aérea deve manter o passageiro informado a cada 30 minutos sobre a previsão de partida. Além disso, deve oferecer assistência material gratuita conforme o tempo de espera:

- **A partir de 1 hora:** Comunicação (Wi-Fi, telefone, etc.);
- **A partir de 2 horas:** Alimentação (voucher, refeição ou lanche);
- **A partir de 4 horas:** hospedagem e traslado de ida e volta (somente se houver pernoite no aeroporto). Se o passageiro estiver em sua cidade de domicílio, a empresa pode oferecer apenas o transporte para casa e de volta ao aeroporto.

Atenção: O passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida e seus acompanhantes têm direito à hospedagem sempre, independentemente de pernoite.



A partir de 4 horas de atraso ou cancelamento, o passageiro também pode escolher entre:

- **Reembolso integral** da passagem;
- Reacomodação em outro voo, da mesma companhia ou de outra, na primeira oportunidade (ou em data e horário de sua conveniência, em voo da própria empresa, dentro do prazo de validade da passagem);
- Execução por outra modalidade de transporte (**ex.: rodoviária, quando possível**).



Fiz meu check in mas fui impedido de embarcar. E agora?

Isso pode ocorrer quando a empresa troca a aeronave por uma menor, precisa reduzir o peso a bordo por segurança ou vende mais passagens do que a capacidade do voo (**overbooking**).

A empresa deve primeiro buscar voluntários que aceitem embarcar em outro voo em troca de vantagens (**dinheiro, milhas, passagens, etc.**), negociadas livremente. Se você aceitar, poderá ser solicitada a assinatura de um recibo.

Se não houver voluntários suficientes, o passageiro preterido tem direito a:

- Assistência material imediata;
- Compensação financeira imediata: voos domésticos: 250 DES e voos internacionais: 500 DES

O DES (Direito Especial de Saque) é uma cesta de moedas do FMI com cotação diária. O valor em reais **pode ser consultado no site do Banco Central**.

Além dessa compensação financeira, a empresa deve oferecer ao passageiro que foi impedido de embarcar as alternativas:

- **Reembolso** integral da passagem;
- **Reacomodação** em outro voo;
- Execução do serviço por outra modalidade de transporte (ex.: rodoviária, quando possível)





GOV
RJ

SEDCON

PROCONRJ

TURISCON
Turismo Consumidor

Comissão de Defesa
do Consumidor

OABRJ

9



Quem são os **Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAEs)**?

De acordo com a **Resolução ANAC nº 280/2013**, as pessoas com deficiência, os idosos, as gestantes e lactantes, as pessoas com criança de colo, as pessoas com mobilidade reduzida e pessoas que, por alguma condição específica, tenham limitação na sua autonomia como passageiro podem solicitar assistência especial.

Quais são os direitos do **Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)**?

- Atendimento e acompanhamento prioritários em todas as etapas da viagem;
- Transporte gratuito de equipamentos assistivos para locomoção (cadeiras de rodas, próteses, órteses, bengalas, etc.), limitado a 1 peça;
- Direito de viajar com acompanhante nos casos em que o passageiro precise de maca ou incubadora, não consiga compreender as instruções de segurança do voo por razão de deficiência mental ou intelectual, ou dependa de outra pessoa para atender às suas necessidades básicas durante a viagem. Nessas situações, a companhia aérea deve fornecer um acompanhante sem custo adicional ou, se preferir, o passageiro pode indicar alguém de sua confiança (o assento dessa pessoa não pode ser cobrado por mais de 20% do valor da passagem adquirida pelo PNAE);
- Assistência para check-in, embarque, desembarque e conexões.

O passageiro deve avisar a empresa com antecedência sobre a necessidade de assistência especial.





Cheguei no meu destino, mas minha mala não. **E agora?**

Registre o extravio imediatamente no balcão da companhia aérea. Tenha em mãos o comprovante de despacho da bagagem. Se a mala for localizada, ela **será entregue no endereço que você informar**.

Prazo para localização da bagagem:

- 7 dias (voos nacionais);
- 21 dias (voos internacionais).

Se a bagagem não for localizada no prazo, o extravio é considerado definitivo e a empresa deve pagar indenização.

Se você estiver fora do seu domicílio, tem direito ao ressarcimento de gastos essenciais pelo período em que ficou sem os seus pertences, mediante apresentação de comprovantes. A companhia aérea deve efetuar o pagamento em até 7 dias após a entrega dos comprovantes.



Dica: Em bagagens com itens de valor, é possível preencher a Declaração Especial de Valor (DEV) e registrar fotos ou vídeos do conteúdo antes do despacho.

Minha bagagem foi danificada ou violada. **o que fazer?**

Comunique o fato à companhia aérea assim que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Preencha o **Relatório de Irregularidade de Bagagem** (RIB). O registro pode ser feito por escrito em até 7 dias após o recebimento da bagagem.

- **Bagagem danificada:** a companhia deve reparar o dano ou substituir a bagagem por outra equivalente;
- **Bagagem violada:** comprovado o dano sofrido, a companhia deve pagar a indenização correspondente.



Posso viajar com meu animal de estimação?

Viajar com seu pet exige planejamento e atenção às regras. O transporte aéreo de animais é regulamentado pela Portaria ANAC nº 17.476/SAS, de 18 de julho de 2025, e as condições variam conforme a companhia aérea e o tipo de animal.

- Cão-guia: animal treinado para auxiliar pessoas com deficiência visual atuando como ajuda técnica. Transporte obrigatório e gratuito. O cão-guia viaja no chão da cabine, ao lado do passageiro.
- Animal de estimação: animal de companhia sem comportamento agressivo.
- Animal de suporte emocional proporciona conforto emocional ao tutor. Não se equipara ao cão-guia.
- O transporte de animais de estimação e de suporte emocional não é obrigatório. O serviço está sujeito às regras da companhia aérea.
- Cada companhia define dimensões máximas da caixa de transporte, espécies admitidas e número de animais por voo.





A companhia pode negar o embarque de **animais de estimação e de suporte emocional?**

Sim. A companhia pode restringir ou recusar o transporte por razões de segurança operacional, como capacidade ou tipo da aeronave, espaço insuficiente, ou capacidade de atendimento da tripulação em emergências.

Dica:

Consulte a companhia aérea antes de comprar a passagem. Verifique o peso máximo permitido (animal + caixa), espécies aceitas, valores cobrados pelo transporte e prazo para informar sobre o pet no momento da reserva.



O que fazer para resguardar meus direitos?

- **Guarde** cartões de embarque e comprovantes de despesas;
- **Tire foto** do telão do aeroporto;
- **Tire fotos** das malas antes e depois do despacho;
- **Salve todos os comunicados** da companhia aérea;
- **Registre o ocorrido** com fotos e vídeos, quando possível;
- **Exija atendimento digno** e não aceite informações contraditórias ou discriminatórias.

Onde buscar ajuda?

- **Procurar a companhia aérea** (balcão, SAC ou canal oficial);
- **Registrar reclamação** na ANAC;
- **Procurar o PROCON** do seu estado;
- **Registrar reclamação no www.consumidor.gov.br**, onde a companhia aérea deve responder em até 10 dias;
- Comissão de Direito do Consumidor OAB/RJ.

Fale conosco

Fala consumidor

☎ (21) 99336-4848

☎ 0800-2020143

✉ atendimento@sedcon.rj.gov.br

PROCON-RJ

☎ 151

✉ reclame@procon.rj.gov.br

🌐 procononline.rj.gov.br

SEDCON

☎ (21) 3030-1233

☎ 0800-202-0143

✉ atendimento@sedcon.rj.gov.br

☎ (21) 2342-4848

CDC OAB-RJ

☎ (21) 2730-6525

☎ (21) 2272-6150

✉ cdc@oabrj.org.br



GOV
RJ

SEDCON

PROCONRJ

TURISCON
Turismo Consumidor

Comissão de Defesa
do Consumidor

OABRJ



GOV
RJ

SEDCON

PROCONRJ

TURISCON
Turismo Consumidor

Comissão de Defesa
do Consumidor

OABRJ

