

# Guia ANAC 2009

Informações ao passageiro do transporte aéreo



**DICAS**  
**ANAC**



## GUIA ANAC 2009

**A** Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC oferece aos usuários do serviço de transporte aéreo o **Guia ANAC 2009**, que tem por objetivo informar seus direitos, obrigações e apresentar orientações básicas para evitar contratempos que prejudiquem as viagens, mais freqüentes nesta época do ano.

Trata-se de edição embasada na regulamentação atualmente em vigor, sujeita, portanto, às alterações decorrentes da revisão do marco regulatório do setor.

O **Guia ANAC 2009** apresenta, inicialmente, os diversos órgãos e agentes que compõem o Sistema de Aviação Civil Brasileiro, com as respectivas atribuições, em especial no que se refere às competências da ANAC.

Contempla, ainda, orientações gerais aos usuários sobre como proceder em situações de atraso e cancelamento de voo, *overbooking*, extravio ou avaria de bagagem, entre outras, bem como apresenta informações úteis ao regular transcurso da viagem, por exemplo, quanto aos documentos necessários ao embarque, ao tratamento conferido a passageiros portadores de necessidades especiais e ao transporte de crianças e adolescentes.

O **Guia ANAC 2009** foi elaborado com base nas normas que regem a Aviação Civil Brasileira, em especial a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 – *dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer*, a Portaria nº 676/GC–5, de 13 de novembro de 2000 – *regula as Condições Gerais de Transporte para os vôos domésticos*, e a Convenção de Montreal, cujo texto prevê as regras para os vôos internacionais, sempre respeitadas as diretrizes do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.



# Índice

<b>1. O Sistema de Aviação Civil Brasileiro</b>	<b>7</b>
<b>2. A ANAC</b>	<b>9</b>
<b>3. O Passageiro e a Empresa Aérea – Uma Relação de Consumo</b>	<b>11</b>
<b>4. Os Direitos e Deveres do Passageiro</b>	<b>13</b>
<b>4.1. Os Direitos</b>	<b>13</b>
<b>4.1.1. O Direito ao Serviço Adequado</b>	<b>13</b>
<b>4.1.1.1. A regularidade, Continuidade e Eficiência</b>	<b>14</b>
<b>4.1.1.2. O Direito à Cortesia na Prestação do Serviço</b>	<b>20</b>
<b>4.1.2. O Direito à Informação</b>	<b>20</b>
<b>4.1.2.1. A Informação no Ato de Celebração do Contrato de Transporte</b>	<b>21</b>
<b>4.1.2.2. A Informação no Ato de Realização do check-in</b>	<b>22</b>
<b>4.1.3. O Direito ao Transporte de Bagagem</b>	<b>23</b>
<b>4.1.3.1. As Bagagens</b>	<b>23</b>
<b>4.1.3.2. A Franquia de Bagagens Despachadas</b>	<b>23</b>
<b>4.1.3.3. A Indenização por Extravio ou Dano de Bagagens</b>	<b>25</b>

<b>4.2.</b>	<b>Os Deveres</b>	<b>27</b>
<b>5.</b>	<b>As Orientações aos Passageiros</b>	<b>29</b>
<b>5.1.</b>	<b>Os Documentos Necessários para o Embarque</b>	<b>29</b>
<b>5.1.1.</b>	<i>As Viagens Nacionais</i>	<b>29</b>
<b>5.1.2.</b>	<i>As Viagens Internacionais – Passageiros Brasileiros</i>	<b>31</b>
<b>5.1.3.</b>	<i>As Viagens Internacionais – Passageiros Estrangeiros</i>	<b>32</b>
<b>5.2.</b>	<b>Os Passageiros com Necessidades Especiais</b>	<b>32</b>
<b>5.3.</b>	<b>A Saúde a Bordo</b>	<b>36</b>
<b>5.3.1.</b>	<i>Antes de viajar</i>	<b>36</b>
<b>5.3.2.</b>	<i>Durante a Viagem</i>	<b>36</b>
<b>5.3.3.</b>	<i>Depois da Viagem</i>	<b>38</b>
<b>5.4.</b>	<b>Os cuidados com a Bagagem</b>	<b>38</b>
<b>5.4.1.</b>	<i>A Bagagem de Mão</i>	<b>38</b>
<b>5.4.2.</b>	<i>A Bagagem Despachada</i>	<b>41</b>
<b>5.4.3.</b>	<i>O Extravio de Bagagem</i>	<b>42</b>
<b>5.5.</b>	<b>O Transporte de Animais</b>	<b>43</b>
<b>6.</b>	<b>Os Meios de Reivindicar Seus Direitos</b>	<b>45</b>
<b>6.1.</b>	<b>As Gerências Regionais GER</b>	<b>46</b>
<b>6.2.</b>	<b>Os Postos de Serviço</b>	<b>47</b>
<b>6.3.</b>	<b>A Ouvidoria</b>	<b>55</b>
<b>6.4.</b>	<b>Os Telefones Úteis</b>	<b>55</b>
<b>7.</b>	<b>Legislação de Referência</b>	<b>57</b>
<b>8.</b>	<b>O Dicionário do Passageiro</b>	<b>59</b>



# O Sistema de Aviação Civil Brasileiro

## 1. O Sistema de Aviação Civil Brasileiro

O Sistema de Aviação Civil Brasileiro foi instituído com a finalidade de organizar as atividades necessárias ao funcionamento e ao desenvolvimento da aviação civil, por meio de ações coordenadas de regulação, controle, fiscalização, orientação e incentivo implementadas pelos diversos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta e Instituições Privadas que operam no Sistema.

Constitui finalidade principal do Sistema o estabelecimento de padrões de excelência na prestação de serviço de utilidade pública aos usuários da aviação civil, ou seja, a todos aqueles que se utilizam do Sistema de Aviação Civil, de forma direta ou indireta, na qualidade de prestador ou consumidor do serviço.

Dentre os diversos órgãos da Administração Pública direta e indireta, e instituições privadas que operam no Sistema de Aviação Civil Brasileiro, atuam especificamente na prestação de serviço de transporte aéreo de passageiros as seguintes entidades:

**CONAC** – assessora o Presidente da República na formulação da política nacional de aviação civil;

**Ministério da Defesa** – exerce a direção superior das Forças Armadas – Exército, Marinha e Aeronáutica – e estabelece as políticas ligadas à defesa e à segurança do País, à infra-estrutura aeroespacial, aeronáutica e aeroportuária e à aviação civil;

**Secretaria de Aviação Civil** – elabora estudos, projeções e informações relativas aos assuntos de aviação civil, de infra-estrutura aeroportuária e de navegação aérea, além de assessorar o ministro da Defesa na formulação de todas as diretrizes da política nacional de aviação civil. Compete ainda à SAC a função de Secretaria Executiva do CONAC;

**ANAC** – regula, fiscaliza, incentiva e desenvolve a aviação civil e a infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País. Compete ainda à Agência apurar omissões ou atrasos no repasse das informações afetas à prestação de serviços. A ANAC é uma autarquia especial, integrante da Administração Pública Federal Indireta, vinculada ao Ministério da Defesa;

**INFRAERO** – implanta, administra, opera e explora industrial e comercialmente a infra-estrutura aeroportuária e de apoio à navegação aérea, além de primar pela manutenção da ordem e segurança dos aeroportos. É responsável ainda pela operação dos sistemas de informações aos usuários, disponíveis nos aeroportos;

**Comando da Aeronáutica** – controla e defende o espaço aéreo, competindo-lhe, ainda, investigar e prevenir acidentes aeronáuticos e desenvolver pesquisas aeronáuticas e aeroespaciais;

**CENIPA** – órgão do Comando da Aeronáutica responsável pela investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos;

**DECEA** – órgão do Comando da Aeronáutica responsável pelo controle do espaço aéreo brasileiro, bem como pela operação, atualização, revitalização e manutenção da infraestrutura de meios necessários à comunicação e navegação, imprescindíveis à aviação nacional e internacional.

- Cabe às empresas aéreas cumprir a prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros pactuados por meio de contratos de transporte.



# A ANAC

## 2. A ANAC

A ANAC, conforme destacado no capítulo anterior, tem por finalidade regular, fiscalizar, incentivar e desenvolver a aviação civil, a infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País.

Até 2005, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, o planejamento, o gerenciamento e o controle das atividades relacionadas com a aviação civil eram exercidos pelo Departamento de Aviação Civil – DAC. Com o advento da Lei nº11.182, de 27 de setembro de 2005 que cria a ANAC, e dá outras providências, tais atribuições foram transferidas para a ANAC, autarquia especial integrante da Administração Pública Federal Indireta, vinculada ao Ministério da Defesa.

Algumas autarquias em regime especial são denominadas “agências reguladoras” e são criadas com a finalidade de regular e/ou fiscalizar a atividade de determinado setor da economia de um país, no caso específico da ANAC, a aviação civil.

## **Assim, como agência reguladora independente, os atos da ANAC visam:**

- a continuidade da prestação de um serviço público de âmbito nacional;
- a preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos agentes públicos e privados responsáveis pelos diversos segmentos do sistema de aviação civil;
- a preservação dos interesses dos usuários;
- o cumprimento da legislação pertinente ao sistema por ela regulado, considerados, em especial, o CBAer, a Lei Geral das Agências Reguladoras e a Lei de criação da ANAC.

## **Em linhas gerais, compete à ANAC:**

- outorgar e regular a prestação de serviços aéreos e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária;
- representar o Brasil em convenções, acordos, tratados e atos de transporte aéreo internacional com outros países ou organizações internacionais de aviação civil;
- aprovar o plano diretor dos aeroportos;
- compor, administrativamente, conflitos de interesse entre prestadores de serviços aéreos e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária;
- estabelecer o regime tarifário de exploração da infra-estrutura aeroportuária;
- contribuir para a preservação do patrimônio histórico e da memória da aviação civil e da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária;
- reprimir e sancionar infrações quanto ao direito dos usuários;
- ampliar suas atividades na atuação em defesa do consumidor;
- regular as atividades de administração e exploração de aeródromos exercida pela INFRAERO.





# O Passageiro e a Empresa Aérea

## 3. O Passageiro e a Empresa Aérea – Uma Relação de Consumo

Conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, **consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Por sua vez, **fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços<sup>1</sup>.

Os consumidores são os destinatários finais de **produtos**, ou seja, qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, e **serviços**, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

---

<sup>1</sup> Conforme “orientações sobre o transporte aéreo de passageiros” da OAB/SP – Acesso em 04 de dezembro de 2007, às 15h00 [http://www2.oabsp.org.br/asp/comissoes/consumidor/transporte\\_aereo.pdf](http://www2.oabsp.org.br/asp/comissoes/consumidor/transporte_aereo.pdf)

Assim, o **contrato de transporte aéreo** de passageiro, no qual uma pessoa, desejando ir de um lugar a outro, contrata com outra pessoa para que a conduza ao ponto desejado, mediante certo preço e condições previamente ajustadas, é um contrato de consumo no qual o passageiro é considerado o consumidor e a empresa aérea a fornecedora do serviço. Portanto, o consumidor-passageiro, denominado ao longo do texto simplesmente passageiro, tem direitos resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor CDC, que determina, entre outras questões, que as condições do contrato consideradas abusivas ou desproporcionais não vinculam o consumidor<sup>2</sup>.

---

2 Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
(...)





# Os Direitos e Deveres do Passageiro

## 4. Os Direitos e Deveres do Passageiro

No intuito de orientar os usuários do serviço de transporte aéreo, destacam-se a seguir os principais direitos e deveres que devem nortear a relação entre passageiro e empresa aérea. Considerando que em uma relação contratual, de modo geral, o direito conferido a uma parte constitui dever da outra, ao serem apresentados os direitos e deveres do usuário, destacam-se também os direitos e deveres das empresas aéreas.

### 4.1. Os Direitos

#### 4.1.1. O Direito ao Serviço Adequado

Serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e razoabilidade das tarifas.

Assim, destacam-se a seguir os direitos decorrentes das principais condições caracterizadoras da prestação adequada do serviço de transporte aéreo.

#### 4.1.1.1. A Regularidade, Continuidade e Eficiência

O cumprimento efetivo e pontual do contrato de serviço de transporte aéreo decorre dos conceitos de regularidade, continuidade e eficiência.

Desse modo, atraso e o cancelamento de vôos, quando decorrentes de condições operacionais da empresa ou de problemas de controle do tráfego aéreo, e *overbooking*<sup>3</sup>, além de ensejarem reparações por eventuais danos e prejuízos causados, geram para o passageiro, conforme o caso, o direito à acomodação, ao reembolso e à assistência material.

#### Reacomodação

##### Nos casos de atraso de vôos:

De acordo com o CBAer, o atraso de vôo por período superior a 4 (quatro) horas, contado do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea, confere ao passageiro o direito de acomodação em outro vôo da mesma empresa aérea ou de empresa congênere<sup>4</sup>, mediante endosso do bilhete.

##### Importante:

- O prazo de 4 (quatro) horas constitui período limite admitido pelo atual marco regulatório para que a empresa aérea dê início ao procedimento de acomodação do passageiro cujo vôo esteja atrasado, não afastando, entretanto, a possibilidade de se reivindicar, perante o Poder Judiciário e os órgãos de proteção e defesa do consumidor, a adoção dessa medida em prazo inferior e/ou a reparação por eventuais danos morais e materiais, nos termos da legislação consumerista<sup>5</sup>.

3 Ato pelo qual as companhias aéreas reservam mais assentos do que a capacidade da aeronave.

4 Congênere: do mesmo gênero; que tem caracteres idênticos, que é semelhante.

5 Impende informar que as disposições do marco regulatório em vigor, relativas ao direito à informação e à assistência material, entre outros aspectos, são objetos da Ação Civil Pública n.º 2006.61.00.0282240, em trâmite na 6ª Vara Federal de São Paulo, e do Agravo de Instrumento n.º. 2007.03.00.0854182, interposto perante o Tribunal Regional Federal da 3ª Região, pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP e pelo Instituto de Brasileiro de Defesa do Consumidor IDEC.

## **Nos casos de cancelamento de vôos e *overbooking* :**

Para os casos de cancelamento de vôo e de *overbooking*, as normas reguladoras do CBAer, em especial a Portaria n.º 676/GC5, asseguram ao passageiro o direito de reacomodação em outro vôo da mesma empresa aérea ou de empresa congênere, mediante endosso do bilhete, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.

### **Importante:**

O prazo de 4 (quatro) horas constitui período máximo admitido pela Portaria n.º 676/GC5 para que a empresa aérea reacomode o passageiro que tenha sido preterido ou cujo vôo tenha sido cancelado, não se afastando, contudo, a possibilidade de se reivindicar, perante o Poder Judiciário e os órgãos de proteção e defesa do consumidor, a adoção dessa medida em prazo inferior e/ou a reparação por eventuais danos morais e materiais, nos termos da legislação consumerista vigente.

A reclamação em caso de *overbooking* só será válida caso tenha havido a confirmação da reserva, mediante o comparecimento ao *check-in* no horário estabelecido pela empresa aérea ou, no mínimo, com 30 (trinta) minutos de antecedência do vôo marcado, para vôos nacionais, e com 1 (uma) hora, para vôos internacionais.

**Atenção:** Em qualquer dos casos (atraso, cancelamento ou *overbooking*), na hipótese de comprovada urgência do embarque, é assegurado ao passageiro o imediato endosso do bilhete aéreo para o primeiro vôo disponível em qualquer empresa aérea<sup>6</sup>.

### **Reembolso**

O reembolso é o ato de restituição, ao passageiro, da quantia paga pela passagem aérea quando da não-prestação do serviço contratado, seja em razão de rescisão contratual solicitada pelo passageiro ou pela ocorrência de atraso, cancelamento de vôo ou *overbooking*.

---

<sup>6</sup> Conforme determinação extraída da decisão proferida no Agravo de Instrumento n.º 2007.03.00.0854182 interposto perante o Tribunal Regional Federal da 3ª Região (Ação Civil Pública n.º 2006.61.00.0282240 – 6ª Vara Federal de São Paulo).

Segundo a legislação específica, Portaria nº 676/GC5 e IAC 22030399, o reembolso pode ser requerido nos casos de atraso, cancelamento de voo e *overbooking* em que o passageiro não tenha sido acomodado em outro voo da mesma empresa aérea ou congênera, no prazo máximo de 4 (quatro) horas contado do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.

Os procedimentos de reembolso variam de acordo com as formas de pagamento adotadas pelo passageiro e pelo tipo de serviço contratado. Assim, a forma do reembolso pode variar:

• **De acordo com o meio utilizado para pagamento:**

- se à vista – restituição integral e imediata, seja em dinheiro ou por transação bancária, da quantia paga à empresa aérea;
- se por cartão de crédito em pagamento efetuado em parcela única – reembolso efetuado por meio de crédito único realizado na fatura do titular do cartão;
- se por cartão de crédito, em pagamento parcelado – reembolso efetuado por meio de crédito único realizado na fatura do titular do cartão das parcelas já faturadas e pagas, e cancelamento das parcelas a vencer;
- se por sistema de crediário administrado pela própria empresa aérea – restituição integral e imediata, em dinheiro ou por transação bancária, das parcelas pagas e cancelamento das parcelas a vencer;
- se por sistema de crediário administrado por terceiros – restituição integral e imediata, em dinheiro ou por transação bancária, pela empresa de crédito, das parcelas pagas e cancelamento das parcelas a vencer.



- **De acordo com o tipo de serviço contratado:**

Para vôos regulares:

- bilhete doméstico – o saldo a ser reembolsado deve ser o equivalente ao valor residual do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa praticada pela empresa aérea, expressa em moeda corrente nacional, conforme valor vigente na data do pedido de reembolso;
- bilhete internacional – o saldo a ser reembolsado deve ser o equivalente ao valor do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa efetivamente paga pelo passageiro, expresso em moeda estrangeira e convertido em moeda corrente nacional à taxa de câmbio vigente na data do pedido de reembolso.

Para vôos Charters ou fretados: nos serviços charters dos tipos NIT (No Inclusive Tour)<sup>7</sup> os critérios para o reembolso devem constar claramente no contrato de transporte entregue pela companhia aérea ao passageiro.

Nos serviços charters do tipo IT (Inclusive Tour), as condições de reembolso serão estabelecidas no contrato de prestação de serviços firmado com o passageiro.

Além dos casos de atraso, cancelamento de vôo e *overbooking*, o reembolso é devido também ao passageiro que desiste voluntariamente de realizar a viagem nos termos contratados.

Nessa circunstância, se não tiver havido qualquer modificação nas condições inicialmente contratadas, a empresa aérea poderá cobrar uma taxa de 10% do saldo reembolsável, ou o equivalente a 25 dólares, em moeda nacional, convertidos à taxa vigente na data do reembolso (o que for menor), apurado no momento da solicitação de reembolso.<sup>8</sup>

Caso não queira solicitar o reembolso, o passageiro poderá ainda utilizar o bilhete de passagem aérea, no prazo máximo de 1 (um) ano contado da data de emissão do bilhete, obedecidas as condições do contrato e da legislação aplicável à matéria.

---

7 Serviços Charters do tipo NIT (Non Inclusive Tour) envolvem apenas o transporte aéreo, sem qualquer vinculação com pacotes terrestres.

8 §1º do art. 7º da Portaria 676/GC5.

**Atenção:**

Em quaisquer das circunstâncias expostas, o prazo máximo para reembolso é de 30 (trinta) dias. Apenas quando a forma de pagamento for por meio de cartão de crédito, o prazo poderá ser maior, em razão dos procedimentos internos das administradoras de cartões, haja vista o lançamento do valor na fatura do cliente.

**Importante:**

Antes de fazer a reserva, o passageiro deve ler com atenção o contrato de transporte. É necessário observar as diferenças existentes entre os diversos tipos de tarifa, pois as condições para o reembolso podem variar, especialmente em caso de tarifas promocionais que, em geral, sofrem maiores restrições. Independente do tipo de tarifa, suas condições devem sempre estar de acordo com a legislação em vigor;

- Em caso de voo com escala<sup>9</sup>, nenhum reembolso será devido pelo transportador se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto intermediário;
- As normas ora especificadas constituem condições mínimas asseguradas pelo atual marco regulatório, não estando afastada a possibilidade de se reivindicar outros direitos eventualmente resguardados pela legislação de proteção e defesa do consumidor perante os órgãos competentes.

**Assistência**

No que se refere à assistência, o CBAer assegura que todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, por período superior a 4 (quatro) horas, correrão por conta da empresa aérea, sem prejuízo da reparação de eventuais danos morais e materiais sofridos pelo passageiros.

Assim, a não acomodação dos passageiros vítimas de atraso, cancelamento de voos e *overbooking* ou o não reembolso do bilhete aéreo no prazo de até 4 (quatro) horas obriga a empresa aérea a proporcionar-lhes, gratuitamente e sem prejuízo de responsabilidade civil, a assistência prevista na legislação em vigor, que inclui:

---

9 Considera-se voo com escala aquele que não é direto, mas que os passageiros não desembarcam da aeronave durante os pousos intermediários.

- refeição;
- comunicação (telefone, email);
- hospedagem, e
- transporte de ida e volta para o aeroporto, se for o caso.



**Importante:**

O prazo de 4 (quatro) horas constitui o período limite admitido pelo atual marco regulatório para que as empresas aéreas iniciem a prestação da assistência, não estando afastada a possibilidade de se reivindicar, perante o Poder Judiciário e os órgãos de proteção e defesa do consumidor, a adoção dessa medida em prazo inferior e/ou a reparação por eventuais danos morais e materiais, conforme faculta a legislação consumerista.

Caso a companhia aérea não ofereça a assistência devida ou o passageiro resolva não aceitá-la, por julgar inadequada, ele poderá registrar reclamação nos Postos de Serviço da ANAC, disponíveis nos principais aeroportos do País, onde será aberto procedimento administrativo para apurar eventuais infrações cometidas pelas empresas aéreas. Tal procedimento, no entanto, tem caráter eminentemente administrativo, visando à fiscalização da prestação do serviço aéreo concedido pelo Estado, e não se presta a sanar eventuais danos materiais ou morais ao direito do usuário, situação que deve ser discutida no âmbito do Poder Judiciário.

#### 4.1.1.2. O Direito à Cortesia na Prestação do Serviço

Urbanidade, bom relacionamento e comunicação eficiente definem a cordialidade, a habilidade e a presteza do servidor público e/ou funcionário de empresa aérea no atendimento às pessoas que demandam seus serviços.

Aquele que presta um serviço, principalmente se de natureza essencialmente pública, deve fazê-lo com solicitude, cortesia, tolerância, atenção e disponibilidade, respeitando a capacidade e limitações individuais dos usuários, sem qualquer espécie de distinção.

Desse modo, é direito do usuário do serviço de transporte aéreo ser atendido com dignidade e respeito pelas empresas aéreas e pelos agentes de fiscalização das instituições públicas.

Todavia, caso o passageiro seja tratado de modo inadequado por funcionário de empresa aérea, empregado da INFRAERO ou servidor da ANAC poderá comunicar o fato, respectivamente, ao gerente da empresa no aeroporto, sem prejuízo de reclamação formal junto aos Postos de Serviço da ANAC e às Ouvidorias da INFRAERO e da ANAC.

#### **Importante:**

A formulação de reclamação junto aos Postos de Serviço e às Ouvidorias da INFRAERO e da ANAC não impede a reivindicação de outros direitos, eventualmente resguardados pela legislação consumerista, perante os órgãos que atuam na proteção e defesa do consumidor.

#### 4.1.2. O Direito à Informação<sup>10</sup>

O direito à informação constitui direito à prestação positiva, oponível a todo aquele que fornece produtos e serviços no mercado de consumo.

Em contrapartida ao direito à informação, existe o dever de informar por parte das empresas de transporte aéreo, sobre todos os dados essenciais do serviço contratado, de forma correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa. Esse dever de prestar informação compreende todas

---

10 Conforme determinação extraída da decisão proferida no Agravo de Instrumento n.º 2007.03.00.0854182 interposto perante o Tribunal Regional Federal da 3ª Região (Ação Civil Pública n.º 2006.61.00.0282240 – 6ª Vara Federal de São Paulo).

as fases contratuais, isto é, a formação e a execução do contrato, bem como a fase pós-contratual.

O direito fundamental à informação estará assegurado ao consumidor se o correspondente dever de informar do fornecedor for cumprido. No caso do serviço de transporte aéreo de passageiros, trata-se de ônus imposto principalmente à empresa aérea<sup>11</sup>.

O dever de informação se impõe, primordialmente, em dois momentos: no ato de celebração do contrato e no ato de realização do *check-in*.

#### **4.1.2.1. A Informação no Ato de Celebração do Contrato de Transporte**

No momento de adquirir a passagem aérea, o passageiro deve receber o documento formal do contrato de transporte aéreo, ou seja, o bilhete de passagem no qual devem estar especificados os seguintes dados:

- nome do passageiro;
- nome e domicílio do transportador;
- lugar e data da emissão;
- origem e destino da viagem;
- classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;
- valor da tarifa de passagem, da taxa de câmbio, quando aplicável, da tarifa de embarque, quando for o caso, e o valor total cobrado do usuário;
- restrições quanto à utilização do bilhete, quando for o caso;
- franquia de bagagem;
- a sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voo compartilhado (*code sharing*);
- nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso;
- os direitos dos passageiros e os limites de reparação de danos em casos de acidentes;
- a forma de pagamento, e
- o prazo de validade da tarifa.

---

<sup>11</sup> Conforme dispõe a IAC 2203, a responsabilidade em proporcionar essas informações é dividida entre os diversos elos do Sistema de Aviação Civil, sendo que a empresa aérea, por ter o contato direto com o usuário, é o elo que possui maior responsabilidade na prestação dessas informações.

**Atenção:**

Apenas em casos especiais e mediante a aprovação da ANAC poderá ser adotado o bilhete simplificado, contendo menos informações que as especificadas.

**4.1.2.2. A Informação no Ato de Realização do *check-in***

Além das informações disponibilizadas no instrumento contratual (passagem aérea), emitido no ato da compra do bilhete, o usuário do serviço de transporte aéreo também deverá ser informado pela empresa aérea sobre eventual modificação nas condições originalmente contratadas no ato de realização do *check-in* ou, se possível, com antecedência, para se evitar o deslocamento desnecessário do passageiro até o aeroporto.



Assim, no balcão de atendimento, antes da efetiva realização do check-in, a empresa aérea deve informar ao passageiro:

- a previsão de atraso, qualquer que seja a estimativa de tempo;
- a hora provável do embarque e respectivo portão, e
- o motivo dos eventuais atrasos (problemas operacionais, condições meteorológicas ou tráfego aéreo, por exemplo).

A partir das informações anteriores, o passageiro poderá avaliar a conveniência da realização do seu *check-in* quando constatar mudanças substanciais das condições originalmente contratadas.

Além desse dever de informação que cabe à empresa aérea, compete ainda à INFRAERO disponibilizar, por meio dos sistemas de som e imagem dos aeroportos, informações atualizadas sobre a situação dos vôos, com a previsão do tempo de atraso.

### **4.1.3. O Direito ao Transporte de Bagagem**

#### **4.1.3.1. As Bagagens**

No transporte de bagagem, a empresa aérea é obrigada a entregar ao passageiro o comprovante do despacho com:

- a indicação do lugar e a data de emissão;
- os pontos de partida e destino;
- o número do bilhete de passagem;
- a quantidade, o peso e o valor declarado dos volumes, se houver.



#### **4.1.3.2. A Franquia de Bagagens Despachadas**

A franquia de bagagem, ou seja, o peso máximo em quilos permitido para bagagem de cada passageiro, sem ônus adicional, despachada em serviços domésticos, pode variar de acordo com a capacidade da aeronave. Assim:

- nas aeronaves acima de 31 assentos: o passageiro que viajar na primeira classe poderá levar até 23 kg;
- nas aeronaves com 21 a 30 assentos: o passageiro poderá levar até 18 kg;
- nas aeronaves com até 20 assentos: o passageiro poderá levar até 10 kg.

Nos vôos internacionais aplicam-se dois sistemas de franquias de bagagem: Peça<sup>12</sup> e Peso. Nos destinos onde é aplicável o sistema de bagagem por Peça, o passageiro tem direito a transportar duas peças, desde que a soma total de suas dimensões (altura, largura e comprimento) não ultrapasse 158 cm e o peso de cada uma não exceda 32 kg.

O sistema de Peça é garantido aos passageiros, independentemente da classe paga no bilhete, e é aplicado igualmente para adultos e crianças.

O sistema de Bagagem por Peça é aplicável nos serviços originados no Brasil com destino para:

- Canadá/EUA e seus territórios;
- pontos no Pacífico Sul;
- pontos na Ásia, via Oceano Pacífico;
- África do Sul;
- Hong Kong ou Bangkok via África do Sul, ou em serviços diretos;
- o primeiro ponto de parada na Europa ou Oriente Médio e volta ao primeiro ponto de parada no Brasil.

Já no sistema de Peso, a quantidade de bagagem varia de acordo com a classe. O sistema de Peso é aplicável nos serviços internacionais originados no Brasil para todos os demais destinos no exterior. Nas viagens internacionais para os destinos em que o sistema é aplicado, o passageiro da classe econômica tem direito a transportar até 20 kg.

### **Importante:**

A regulamentação brasileira aplica-se, exclusivamente, aos serviços originados no Brasil. Para os serviços originados no exterior, aplicam-se as normas do local de origem da viagem, que podem apresentar diferenças em relação à legislação brasileira. Desse modo, convém verificar junto à empresa aérea, no momento da compra do bilhete de passagem, as restrições relativas à quantidade e ao volume de bagagem, desde a origem até o destino final, incluindo conexões.

---

12 Unidade a ser despachada. Exemplo: mala, caixa, etc.

### 4.1.3.3. A Indenização por Extravio ou Dano de Bagagens

O transportador aéreo responde pelo extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro. A reparação dos danos no transporte doméstico obedece aos limites estipulados no CBAer e, nos vôos internacionais, às disposições da Convenção de Varsóvia, que restringe a responsabilidade da empresa aérea em US\$ 20 (vinte dólares norte-americanos) por quilo de bagagem extraviada.

Ressalte-se que o passageiro pode optar por efetuar o despacho de seus pertences resguardando-se por uma Declaração Especial de Interesse, realizada no momento da entrega de sua bagagem ao funcionário da empresa aérea, no qual deve especificar minuciosamente o conteúdo da mala. Essa declaração está sujeita a cobrança de taxa.



**Importante:**

Cumpra informar que os procedimentos aqui especificados não afastam a possibilidade de se reivindicar outros direitos eventualmente resguardados pela legislação de proteção e defesa do consumidor, perante os órgãos competentes. A propósito, cumpre registrar a existência de jurisprudência firme no Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o transportador aéreo, seja em viagem nacional ou internacional, responde integralmente pelo extravio de bagagens e de cargas, mediante a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se a incidência da Convenção de Varsóvia e, por via de consequência, os limites à indenização tarifária<sup>13</sup>.

13 STJ-Resp 552553/RJ, Quarta Turma, Rel. MIN. Fernando Gonçalves. DJ 01/02/2006, p. 561



## 4.2. Os Deveres

Constituem deveres dos passageiros de transporte aéreo:

- ler com atenção os termos estabelecidos no contrato de transporte, expressos no bilhete de passagem;
- comparecer ao embarque no horário estabelecido pela empresa aérea ou, até 30 minutos antes da hora estabelecida no bilhete de passagem, para vôos domésticos, e 60 minutos, para vôos internacionais. É preciso lembrar que após o limite estabelecido para a realização do *check-in*, o passageiro poderá ser impedido de realizá-lo, caso sua reserva tenha sido repassada a outro passageiro cujo nome conste da lista de espera;
- atentar para o fuso horário do destino, bem como para os horários atípicos, como por exemplo, o horário de verão vigente em alguns estados brasileiros;
- apresentar, no balcão de *check-in* e na entrada da sala de embarque, um documento legal de identidade, original e dentro do prazo de validade, ou outro documento juridicamente equivalente;
- observar os limites da franquia de peso e dimensões da bagagem para vôos domésticos e internacionais, pagando pelo excesso permitido, se for o caso;
- não acondicionar, na bagagem despachada, objetos de valor sem prévia comunicação à empresa aérea. Se de seu interesse, o passageiro deve fazer a declaração de valor dos objetos transportados, no momento do despacho, por meio da Declaração Especial de Interesse. Conforme dispõe o art. 34 da Portaria nº 676/GC5, quando houver valor declarado pelo passageiro, a transportadora poderá verificar o conteúdo dos volumes e cobrar do passageiro um adicional sobre aquele valor;
- observar as normas de segurança informadas pela empresa aérea;
- verificar as condições de sua bagagem no ato do recebimento, no desembarque, conferindo o nome e o número registrados na etiqueta. Em caso de extravio ou avaria da bagagem, o passageiro deve seguir as orientações elencadas no item 5.4.3, desta cartilha;
- zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- levar ao conhecimento dos órgãos de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento.



# Orientações aos Passageiros

## 5. As Orientações aos Passageiros

### 5.1. Os Documentos Necessários para o Embarque

#### 5.1.1. As Viagens Nacionais

No momento do *check-in* e do embarque, o passageiro deverá apresentar um dos seguintes documentos:

#### **Passageiros de Nacionalidade Brasileira**

- I - passaporte nacional;
- II - carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal;
- III - cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército;
- IV - cartão de identidade expedido pelos poderes judiciário e legislativo federais;
- V - Carteira Nacional de Habilitação (modelo com fotografia);
- VI - Carteira de Trabalho;
- VII - carteira de identidade emitida por conselho profissional ou federação nacional de categoria profissional, com fotografia;
- VIII - certificado de habilitação técnica de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo;

IX - outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

### **Passageiros de outras nacionalidades**

I - passaporte estrangeiro;

II - Registro Nacional de Estrangeiro - RNE ou Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE, observado o disposto no § 2º;

III - identidade diplomática ou consular;

IV - outro documento legal de viagem, resultado de acordo entre países, sob o controle do Serviço de Imigração do DPF.

### **Crianças com até 12 anos incompletos**

A viagem com crianças obedece algumas formalidades.

Crianças viajando acompanhadas de:

- pessoa com a qual mantenham algum vínculo de parentesco tais como, pai, mãe, irmãos maiores de 18 anos, tios ou avós, devem portar, além de documento pessoal de identificação, documento formal que comprove essa vinculação; e



- pessoa com a qual não mantenham vínculo de parentesco, além de documento pessoal de identificação, devem portar documento firmado em cartório pelo pai, mãe ou responsável legal, que confira autorização para viajar com a criança.

Admite-se ainda o transporte de criança desacompanhada, em condições acordadas com a empresa aérea, desde que devidamente autorizada pelo Juízo da Vara da Infância e da Juventude.

Cópias dos documentos somente serão aceitas autenticadas e em bom estado de conservação. É importante lembrar que os documentos de identificação devem ter fotografia.

### **5.1.2. As Viagens Internacionais – Passageiros Brasileiros**

#### **Viagens para a Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai**

Por ocasião do *check-in* e do embarque, o passageiro deve apresentar passaporte válido ou registro de identidade original emitido por órgão oficial de um dos entes estatais (União, Estado, Distrito Federal e Municípios).

É importante destacar que o registro de identidade deve estar em bom estado de conservação e com foto que identifique, com clareza, o portador.

#### **Atenção:**

As carteiras funcionais (OAB, CREA, CRM, militares, de motorista, dentre outras) não são válidas para viagens ao exterior e travessia de fronteiras.

#### **Viagens para os demais países**

É necessário o passaporte válido e eventual visto consular, de acordo com o país visitado. Também é indispensável contatar o consulado do país a ser visitado para saber se é exigido visto de entrada para brasileiros. Como exemplos de países que exigem visto consular de brasileiros, citam-se os Estados Unidos, México, Canadá, Cuba e Rússia.

Os países da União Européia (França, Grã Bretanha, Itália, Portugal, Espanha, Alemanha, Holanda, Bélgica entre outros) não exigem visto.

## Crianças e Adolescentes

Crianças e adolescentes em viagem para a Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai devem portar passaporte válido ou registro de identidade original. Mesmo crianças de colo devem portar registro de identidade original ou passaporte válido. No caso de viagens para os demais países, crianças e adolescentes devem portar passaporte válido.

Crianças e adolescentes devem viajar acompanhados do pai e da mãe, cujos nomes devem constar no registro de identidade do menor. Na hipótese de viajarem sem a companhia de um dos pais, é necessária a autorização do pai ou da mãe ausente, com firma reconhecida em cartório.

Crianças e adolescentes, em viagem sem os pais, necessitam de autorização judicial, fornecida pelo Juizado da Vara da Infância e da Juventude. Nos aeroportos de Guarulhos (São Paulo – SP), Viracopos (Campinas – SP) e Brasília são aceitas autorizações com firma reconhecida dos pais para embarque de menores desacompanhados.

### **Importante:**

Crianças e adolescentes viajando com o novo passaporte (modelo azul), acompanhados ou não dos pais, também devem apresentar no *check-in* o registro de identidade ou certidão de nascimento. Isso é necessário para comprovar a paternidade, pois o novo passaporte azul não registra a filiação do viajante.

### **5.1.3. As Viagens Internacionais – Passageiros Estrangeiros**

É necessária a apresentação de passaporte válido ou o Registro Nacional de Estrangeiros (RNE), para estrangeiros residentes no Brasil, e eventuais vistos consulares, de acordo com a nacionalidade.

Nestes casos, é indispensável que o passageiro faça contato com o consulado do país a ser visitado, para saber se é necessário visto consular.

### **5.2. Os Passageiros com Necessidades Especiais**

Nos termos da Resolução ANAC nº 009, de 05 de junho de 2007, é assegurada aos passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida a assistência especial necessária durante todo o trajeto da

viagem, independentemente do tipo de deficiência ou do motivo da redução de sua mobilidade.

Conforme a referida Resolução, são passageiros com necessidade de assistência especial: as pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, crianças desacompanhadas e pessoas com mobilidade reduzida.

As pessoas que necessitam de assistência especial devem informar à empresa aérea essas necessidades no momento em que fizerem sua reserva ou, no mínimo, 48 horas antes do embarque. Entretanto, o descumprimento dessa exigência não inviabiliza o embarque, desde que haja assento disponível na aeronave da empresa transportadora.

No caso de grupo, a empresa aérea deve ser informada com antecedência mínima de 72 horas do embarque para que sejam adotadas as medidas necessárias ao adequado atendimento e à assistência aos passageiros.



As empresas aéreas devem ter veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e o desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida nos aeroportos que não disponham de pontes de embarque ou quando a aeronave estacionar em posição remota.

O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será realizado com prioridade em relação aos demais, visando permitir o conforto, a segurança e o bom atendimento. Já o desembarque deve ser realizado ao final, salvo quando o tempo disponível para a conexão for muito curto ou em outra circunstância que justifique a medida.

Independentemente do meio utilizado para realização de reserva de voo por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, a empresa aérea deverá questionar sobre a necessidade de assistência com o objetivo de especificar as provisões especiais de que carecem esses passageiros, inclusive quanto à necessidade de acompanhante ou de ajuda técnica, como cadeiras de rodas e/ou uso de equipamento que proporcione oxigênio suplementar.

As empresas aéreas devem designar funcionários capacitados para atender, acompanhar e acomodar os passageiros que necessitam de assistência especial, o que não acarretará qualquer ônus ao usuário. No entanto, a gratuidade não inclui o fornecimento de oxigênio e a disponibilidade de espaço extra na cabine de passageiros para abrigar macas, por exemplo.

Os passageiros com necessidades especiais devem apresentar-se, no aeroporto de embarque, com antecedência de uma hora e trinta minutos, para vôos domésticos, e de duas horas, para vôos internacionais, em relação à hora prevista de decolagem, ocasião em que os meios de atendimento serão postos a sua disposição.

A primeira fileira de assentos das aeronaves deverá ser utilizada, prioritariamente, por crianças de colo ou em berços, crianças desacompanhadas, e passageiros acompanhados de cães-guia, quando necessário.

Os demais passageiros, inclusive com deficiência física ou outra necessidade especial que desejem utilizar assento na primeira fileira, poderão ser autorizados, desde que isso não prejudique os passageiros citados no item anterior.

As operações de embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial serão executadas por funcionários das empresas aéreas ou por elas contratados.

As aeronaves com 100 ou mais assentos deverão dispor de cadeira de rodas de bordo. É assegurado, entretanto, aos usuários de cadeira de rodas utilizarem suas próprias cadeiras para se locomoverem até a porta da aeronave, após passar pela inspeção especial de passageiro nos controles de segurança dos aeroportos.

**Importante:**

Recomenda-se que gestantes entre a 28ª e 35ª semana de Gestação (7º a 8º mês) preencham a Declaração de Responsabilidade – geralmente entregue pelo funcionário de *check-in* da empresa aérea – e apresentem Atestado Médico autorizando a viagem em avião.

Entre a 36ª e 39ª semana de gestação (9º mês), a gestante deverá estar acompanhada de médico responsável;

Durante os 7 dias que antecedem o parto, o embarque não é permitido. No pós-parto, o embarque da mãe e do filho é permitido após o 8º dia do parto, com a apresentação de Atestado Médico, declarando estarem aptos a realizar a viagem aérea.



### 5.3. A Saúde a Bordo

A preocupação com a saúde e o bem-estar dos passageiros advém do fato de que boa parte dos vôos é de longa distância, dadas as grandes dimensões territoriais do nosso país o que, naturalmente, expõe os passageiros a fatores adversos, dentre os quais: redução da pressão do ar no interior do avião (ambiente hipobárico), expansão de gases no organismo, baixa umidade, desidratação e até Trombose Venosa Profunda (TVP). Nesse sentido, são apresentadas as seguintes orientações:

#### 5.3.1. Antes de viajar

Dependendo do destino do passageiro, devem ser adotadas, com antecedência, algumas medidas como, por exemplo, vacinação contra febre amarela. Essa vacina é obrigatória para o ingresso em alguns países e deve ser tomada, pelo menos, dez dias antes da viagem.

A vacinação deve ser registrada no Certificado Internacional de Vacinação, emitido pelos postos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária ANVISA, presentes nos aeroportos brasileiros.

Caso o passageiro tenha algum problema de saúde que contra-indique a vacinação, deve consultar um médico e solicitar atestado, apresentando-o em um dos postos para emissão do Certificado Internacional de Isenção de Vacinação.

Como medida de prevenção, recomenda-se o uso de vacinas adicionais, principalmente nos casos de passageiros que se deslocam para outro país, como a tríplice viral (sarampo, caxumba e rubéola), a dT (difteria e tétano) e a hepatite B. No deslocamento para áreas endêmicas, recomenda-se, ainda, as de poliomielite, de influenza e de meningite meningocócica. A ANVISA orienta o passageiro a estar em dia com o calendário vacinal do Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde.

#### 5.3.2. Durante a Viagem

Ao viajar, as pessoas estão expostas a mudanças climáticas, geográficas e culturais, que refletem mudanças dos padrões sanitários. Exemplo disso, a conhecida “diarréia do viajante” chega a ser registrada em até 80% dos passageiros, em decorrência, principalmente, da ingestão de alimentos, bebidas e água contaminados.

A contaminação, em 85% dos casos, deve-se à presença de bactérias que causam doenças como a cólera e a febre tifóide, e, em 5 % dos casos, por vírus, podendo também ser provocada por parasitas e fungos em menor intensidade (Organização Mundial de Saúde, 2005).

Os principais cuidados do viajante devem ser:

- evitar alimentos de procedência duvidosa;
- preferir água tratada industrialmente, filtrada ou fervida;
- manter-se hidratado, bebendo água tratada ou consumindo frutas;
- verificar a procedência e o prazo de validade dos alimentos.

### **Cuidados com Doenças Respiratórias**

As doenças respiratórias também são consideradas de alto risco para os viajantes. Durante o voo, mesmo os de curta duração, um passageiro contaminado pelo vírus do sarampo, por exemplo, pode transmitir a doença para todas as pessoas que estiveram na mesma aeronave.

Pensando nesta forma de transmissão, o mesmo raciocínio pode ser aplicado para a tuberculose, influenza, varicela e meningite meningocócica. Por isso recomenda-se:

- manter seu calendário de vacinação sempre atualizado;
- evitar viajar caso esteja doente ou com suspeita de alguma dessas doenças, durante o período de transmissão.

Caso apresente sintoma de alguma dessas doenças a bordo da aeronave, em trânsito internacional, o passageiro deve reportar-se aos comissários de bordo, para que os serviços de apoio e autoridades sanitárias do aeroporto sejam acionados.

Especificamente, no tocante à TVP, estudos demonstram que esta síndrome é proveniente de múltiplos fatores, como a situação de imobilidade prolongada em indivíduos que apresentam fatores de risco pré-existentes e se expõem a aeronaves que oferecem reduzido espaço aos seus usuários.

A ANAC inclui em sua lista de prioridades, a segurança, a saúde e o bem-estar dos usuários da aviação civil e, portanto, recomenda ao passageiro:

- andar ou exercitar a musculatura das mãos, pernas e pescoço durante os voos de longa distância;

- usar roupas folgadas;
- beber muita água e evitar bebidas alcoólicas;
- dormir durante a viagem, evitando, assim, os efeitos do Jet lag (fadiga, insônia, dor de cabeça, dificuldade de concentração, dentre outros).

### 5.3.3. Depois da Viagem

No retorno de qualquer viagem, caso o passageiro venha a apresentar algum sintoma como febre, dor de cabeça, mal-estar geral ou qualquer outra alteração na saúde, recomenda-se procurar um médico ou o serviço de saúde, informando os locais onde esteve, inclusive escalas e conexões. Os profissionais dos serviços de saúde são responsáveis por notificar a autoridade sanitária competente no caso de doenças e agravos de interesse à saúde pública nacional ou internacional.

## 5.4. Os cuidados com a Bagagem

### 5.4.1. A Bagagem de Mão

A bagagem de mão é adequada para transportar objetos de uso pessoal (laptops, documentos, aparelhos celulares, dinheiro, etc.), cabendo ao passageiro a responsabilidade pelo seu transporte.

A bagagem de mão não poderá ultrapassar 115 cm, na soma de suas dimensões (comprimento, largura e altura) nem ter peso superior a 5 Kg, conforme determina a Portaria nº 676/GC5. Por razões de segurança, os itens abaixo não podem ser transportados nas bagagens de mão:

- arma, ou réplica de qualquer tipo;
- objetos pontiagudos, cortantes ou de ponta arredondada, que possam ser usados para causar ferimentos;
- substâncias explosivas ou inflamáveis, químicas ou tóxicas que possam colocar em risco a integridade física dos passageiros e tripulantes ou a segurança da aeronave.

Os itens abaixo, por outro lado, podem ser transportados nos vôos domésticos, desde que não seja utilizado salão de embarque destinado a vôos internacionais:

- bebidas alcoólicas, com limite máximo de 5 volumes de até um litro cada, por passageiro, devidamente lacrados e de teor alcoólico inferior a 70%;

- equipamentos eletrônicos em geral, tais como laptops, máquinas digitais, aparelhos celulares, etc.;
- sprays, desde que de uso médico ou de higiene pessoal, em frascos de até 500 ml ou 500 g (no máximo 4 unidades por passageiro);
- aparelhos de barbear, tesouras arredondadas com comprimento inferior a 6 cm, lixa de unha metálica com comprimento inferior a 6 cm, sem ponta perfurante ou aresta cortante;
- lapiseiras e canetas tinteiro de comprimento inferior a 15 cm;
- isqueiro com gás ou fluido, na quantidade máxima de uma unidade por pessoa.

Em vôos internacionais, alguns desses itens não são permitidos, visto que dependem das normas vigentes no país de destino. Portanto, é necessário consultar a empresa aérea antes do embarque.



Há, ainda, restrições adicionais para transporte de líquidos na bagagem de mão em vôos internacionais ou vôos domésticos que utilizem o salão de embarque para vôos internacionais, conforme Resolução ANAC nº 007, de 28 de fevereiro de 2007, quais sejam:

- todos os líquidos devem ser conduzidos em frascos com capacidade de até 100 ml, devendo ser colocados em embalagem plástica transparente vedada, com capacidade máxima de 1 litro, não excedendo as dimensões de 20 X 20 cm;
- líquidos conduzidos em frascos acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio;
- os frascos devem ser acondicionados adequadamente (com folga), dentro da embalagem plástica transparente, completamente vedada;
- a embalagem plástica deve ser apresentada para inspeção visual no ponto de inspeção de embarque de passageiros, sendo permitida somente uma embalagem plástica por passageiro;
- medicamentos com a devida prescrição médica, alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais, podem ser transportados desde que na quantidade necessária a ser utilizada no período total de vôo, incluindo eventuais escalas, e sejam apresentados no momento da inspeção;
- os líquidos adquiridos em free shops ou a bordo de aeronaves podem exceder o limite estipulado acima, desde que dispostos em embalagens plásticas seladas e com o recibo de compra à mostra, com data do início do vôo, para passageiros que embarcam ou em conexão.

**Importante:**

- não há garantia de aceitação da embalagem selada por estados estrangeiros, no caso de conexão em seus aeroportos. A empresa aérea deve, portanto, no momento do *check-in*, informar ao passageiro que se encontre nesta situação, sobre a possibilidade ou não de retenção de seu produto por autoridades estrangeiras;
- para facilitar as inspeções de segurança, as embalagens plásticas, contendo os frascos com líquidos, devem ser apresentadas separadamente da bagagem de mão do passageiro, bem como dos paletós, jaquetas e laptops, para a inspeção nos equipamentos de Raios X;
- nos aeroportos brasileiros, a implantação deste tipo de medida é de responsabilidade das administrações aeroportuárias, nos canais de inspeção de passageiros embarcando em vôos internacionais;
- as empresas aéreas e agências de viagens são responsáveis pela divulgação destas orientações aos passageiros no ato da aquisição do bilhete de passagem, bem como durante os procedimentos de despacho;

- estas medidas são de aplicação compulsória para todos os passageiros que embarquem em vôos internacionais, em suas etapas domésticas ou que necessitem utilizar o salão de embarque destinado a vôos internacionais;
- somente é permitida uma embalagem por passageiro e embalagens adicionais devem ser colocadas na bagagem despachada.

#### 5.4.2. A Bagagem Despachada

É importante ressaltar que os itens proibidos para transporte na bagagem de mão podem, em sua maioria, ser acondicionados na bagagem despachada.

Entretanto, alguns materiais não podem ser transportados, mesmo na bagagem despachada, pois requerem procedimentos especializados para o seu transporte e são qualificados como carga. Entre eles, destacam-se os produtos químicos, explosivos, materiais inflamáveis, infecciosos ou radioativos, dentre outros (art. 48 da Portaria nº 676/GC5).

Alguns itens, por outro lado, por motivo de segurança, não podem ser levados como bagagem de mão e devem ser acondicionados na bagagem a ser despachada:

- armas de fogo devem ser declaradas ao agente no *check-in*, com duas horas de antecedência em relação ao horário do vôo, acompanhadas da respectiva documentação e autorização, preferencialmente da Polícia Federal. A arma de fogo deve estar desmuniada;
- objetos pontiagudos ou cortantes;
- instrumentos de ponta arredondada, barra metálica ou similar (martelos, alicates, tacos de bilhar, panela de pressão, cassetetes, etc.).

Alguns itens somente são transportados em aeronaves como carga aérea devidamente embalada.

São eles:

- substâncias explosivas ou inflamáveis;
- substâncias químicas e tóxicas;
- material cujo campo magnético seja suficiente para interferir nos equipamentos das aeronaves.

Algumas empresas aéreas têm restrições para transportar, na bagagem despachada, alguns tipos de materiais esportivos (bicicletas, pranchas de

surf, vara de pesca, etc.). Nesses casos, o passageiro deverá observar o contrato de transporte ou consultar a empresa aérea com antecedência. Em caso de dúvida sobre algum item a ser transportado, o passageiro deverá consultar a empresa aérea.

### 5.4.3. O Extravio de Bagagem

Caso ocorra extravio ou avaria em sua bagagem, o passageiro deve adotar os seguintes procedimentos:

- procurar a empresa aérea ainda na sala de desembarque e preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem RIB; é necessária a apresentação do comprovante de despacho da bagagem, visto ser a prova do contrato de transporte da sua bagagem;
- no caso de avaria, o passageiro deve procurar a empresa aérea para relatar o fato, preferencialmente, no ato de seu desembarque, ou até sete dias após, nos termos do § 2º, do art. 244, do CBAer;
- se a empresa aérea se recusar a preencher o RIB, o passageiro deve dirigir-se aos Postos de Serviços da ANAC, preferencialmente o do aeroporto onde o fato ocorreu, e registrar sua reclamação, que poderá resultar em autuação da empresa aérea.

A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por um período máximo de 30 dias. Após esse período, a empresa deverá indenizar o passageiro. Caso seja localizada pela companhia aérea, a bagagem deverá ser restituída ao passageiro em seu local de origem ou de destino, de acordo com o endereço fornecido.

#### **Atenção:**

Presume-se que a bagagem foi recebida em bom estado se, após sete dias do seu recebimento, o passageiro não registrar reclamação.

#### **Importante:**

Os procedimentos ora especificados não afastam a possibilidade de serem reivindicados outros direitos, eventualmente resguardados pela legislação de proteção e defesa do consumidor, perante os órgãos competentes.

## 5.5. O Transporte de Animais

Para o transporte de animais, o passageiro deve consultar previamente a empresa aérea. Em geral, animais vivos podem ser transportados em aeronaves não cargueiras, em compartimento destinado a carga e bagagem. Admite-se o transporte de animais domésticos (cães e gatos) na cabine de passageiros, desde que efetuado com segurança, em embalagem apropriada e sem acarretar desconforto aos demais passageiros.

Também é permitido, na cabine de passageiros, o transporte de cão treinado para conduzir deficiente visual ou auditivo. O passageiro deve apresentar atestado de saúde do animal, fornecido pela Secretaria de Agricultura Estadual, pelo Posto do Departamento de Defesa Animal ou por médico veterinário.





# Os Meios de Reivindicar Seus Direitos

## 6. Os Meios de Reivindicar Seus Direitos

Os passageiros e demais usuários do Sistema de Aviação Civil, em casos de lesão a direito ou para obter informações, podem registrar sua manifestação acessando o endereço eletrônico: **[www.anac.gov.br/falecomaanac](http://www.anac.gov.br/falecomaanac)**, ou dirigindo-se aos Postos de Serviço da ANAC, presentes nos principais aeroportos do país. Após análise de sua manifestação, a ANAC abrirá processo administrativo para apuração da irregularidade, se for o caso, e aplicará à empresa aérea a sanção regulamentar cabível.

### **Importante:**

A abertura de processo administrativo junto à ANAC, no entanto, não o impede de buscar eventuais indenizações por danos morais e/ou materiais decorrentes do descumprimento do contrato de transporte aéreo.

Assim, o passageiro pode, concomitantemente, formular reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor, como o PROCON, e reivindicar seus direitos na esfera judicial, posto que, no âmbito da ANAC há tão-somente, por força da legislação, a previsão de aplicação de penalidade aos entes regulados e fiscalizados, como, por exemplo, membros da indústria aeronáutica, empresas aéreas, escolas de pilotagem, aeroclubes, aeronautas, aeroviários, permissionários e concessionários do serviço público.

## 6.1. As Gerências Regionais - GER

Distribuídas por todo Brasil, as Gerências Regionais atuam como elo entre a ANAC e a comunidade aeronáutica, exercendo as funções de fiscalização e orientação nas diversas áreas de atuação do Sistema de Aviação Civil.

### **PRIMEIRA GERÊNCIA REGIONAL (PA, MA, AP)**

Av. Senador Lemos, 4.700 - Sacramenta.

CEP: 66120000 – Belém – PA

(91) 32107400

### **SEGUNDA GERÊNCIA REGIONAL (PI, CE, RN, PE, PB)**

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 6333 - Imbiribeira

CEP: 51210001 – Recife – PE

(81) 21016000

### **TERCEIRA GERÊNCIA REGIONAL (RJ, ES, MG)**

Aeroporto de Jacarepaguá

Av. Ayrton Senna, 2541 – Rua D Barra da Tijuca

CEP: 22775001 – Rio de Janeiro – RJ

(21) 21048900

### **QUARTA GERÊNCIA REGIONAL (SP)**

Avenida Washington Luís, s/nº Aeroporto de Congonhas

CEP: 04626010 – São Paulo – SP

(11) 50335306

### **QUINTA GERÊNCIA REGIONAL (RS, SC, PR)**

Av. Severo Dullius, 1244 - Bairro Anchieta

CEP: 90200310 – Porto Alegre – RS

(51) 33735555

### **SEXTA GERÊNCIA REGIONAL (DF, GO, TO, MT, MS)**

Aeroporto Internacional de Brasília Setor de Hangares Lote 04

CEP: 71608900 – Brasília – DF

(61) 32121800

## **SÉTIMA GERÊNCIA REGIONAL (AM, AC, RO, RR)**

Av. Rodrigo Otávio, 500, Crespo, Manaus (AM)

CEP: 69073177 – Manaus – AM

(92) 36291020

### **6.2. Os Postos de Serviços**

Subordinados às Gerências Regionais, existem os Postos de Serviços da ANAC, localizados nos principais aeroportos do país, que têm como atribuição o atendimento aos usuários da aviação civil.

## **GER I – BELÉM (PA / MA / AP)**

### **Postos de Serviços – PARÁ**

#### **Aeroporto Internacional de Belém Val de Cans**

Av. Júlio César s/nº | Val de Cans | CEP: 66115-970 | Belém IPA

Fone/ Fax: (91) 32570614 | (91) 32106074

#### **Aeroporto Júlio César**

Av. Senador Lemos, S/nº | CEP: 66.120 970 | Belém | PA

Fone: (91) 3210 7429 | Fax: (91) 3210 7433

#### **Aeroporto de Marabá**

Rodovia Transamazônica, Km 01 | CEP: 68.502209 | Marabá PA

Fone/Fax: (91) 33241243

#### **Aeroporto de Itaituba**

Rodovia Transamazônica, Km 04 | CEP: 68.180000 | Itaituba IPA

Fone/Fax: (93) 35183475

#### **Aeroporto de Santarém**

Rodovia Fernando Guilhon, s/nº | CEP: 68.035000 | Santarém | PA

Fone/Fax: (93) 35221283

### **Postos de Serviços – MARANHÃO**

#### **Aeroporto de Imperatriz - Prefeito Renato Moreira**

Aeroporto de Imperatriz, s/nº | CEP: 65915000

Imperatriz | MA | Fone/Fax: (99) 35240740

### **Aeroporto Internacional de São Luís - Marechal Cunha Machado**

Av. dos Libaneses s/nº | Bairro São Cristóvão | CEP: 65055-710

São Luís | MA

Fone/ Fax: (98) 32176236 | (98) 32455566

### **Posto de Serviço – AMAPÁ**

#### **Aeroporto Internacional de Macapá**

Rua Hildemar Maia s/nº, Santa Rita | CEP: 68.906490

Macapá | AP

Fone/Fax: (96) 32222881 | (96) 32221548

### **GER II – RECIFE (PI / CE / RN / PB / PE / BA / AL / SE)**

### **Posto de Serviço – PIAUÍ**

#### **Aeroporto Senador Petrônio Portela**

Av. Centenário, s/nº | CEP: 64.006-970

Teresina | PI

Fone/Fax: (86) 32252031

### **Posto de Serviço – CEARÁ**

#### **Aeroporto Internacional Pinto Martins**

Av Senador Carlos Jereissati, 3.000 | Bairro Serrinha | CEP: 60741-900

Fortaleza | CE

Fones: (85) 33921657 | (85) 34775009 | (85) 33921699

### **Posto de Serviço – RIO GRANDE DO NORTE**

#### **Aeroporto Internacional Augusto Severo**

Aeroporto Inter. Augusto Severo s/nº, Emaús | CEP: 59148-900 | Pamamirim/ RN

Fones: (84) 36441206 | Fax: (84) 36432402

### **Posto de Serviço – PARAÍBA**

#### **Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto**

Av. Liberdade, s/nº | Bayeux | CEP: 58308-900

João Pessoa | PB

Fone: (83) 32323353

## **Posto de Serviços – PERNAMBUCO**

### **Aeroporto Internacional dos Guararapes – Gilberto Freyre**

Praça Ministro Salgado Filho, s/nº | Imbiribeira | CEP: 51210-010

Recife | PE

Fones: (81) 33224294 | (81) 21016031

## **Postos de Serviços – BAHIA**

### **Aeroporto Internacional de Porto Seguro**

Cidade Alta, s/nº | CEP: 45.810-000

Porto Seguro | BA

Fone: (73) 32880960

### **Aeroporto Internacional de Salvador – Dep. Luís Eduardo Magalhães**

Praça Gago Coutinho, s/nº | São Cristóvão | CEP: 41520-970 | Salvador | BA

Fone/FAX: (71) 33772496

## **Posto de Serviço – ALAGOAS**

### **Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares**

BR 104, Km 91, s/nº | Tabuleiro | CEP: 57.110-000

Rio Largo | AL

Fones: (82) 32144022 | (82) 33326017

## **Posto de Serviço – SERGIPE**

### **Aeroporto de Aracaju**

Av. Senador Júlio Leite s/nº | Atalaia | CEP: 49034 -580

Aracajú | SE

Fones: (79) 32128585 | Fax: (79) 32431471

## **GER III – RIO DE JANEIRO (RJ / ES / MG)**

## **Postos de Serviços – RIO DE JANEIRO**

### **Aeroporto de Macaé**

Estrada Hildebrando Alves Barbosa s/nº | CEP: 27.955-410 Macaé | RJ

Fone: (22) 27620105

### **Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim/Galeão**

Av. 20 de Janeiro s/n° | Ilha do Governador | CEP: 21.942-900

Rio de Janeiro | RJ

Fones: (21) 33983050 | Fax: (21) 33983048

### **Aeroporto Bartolomeu Lisandro**

Aeroporto Bartolomeu Lisandro s/n° | Bonsucesso | CEP: 28070-490

Campos | RJ

Fone: (22) 27330672

### **Posto de Serviço – ESPÍRITO SANTO**

#### **Aeroporto de Goiabeiras**

Av. Fernando Ferrari s/n° | Goiabeiras | CEP: 29.075-052

Vitória | ES

Fones: (27) 33271209

### **Postos de Serviços – MINAS GERAIS**

#### **Aeroporto de Uberaba**

Av. Nenê Sabino s/n° | CEP: 38.055-5001

Uberaba | MG

Fones: (34) 33199439 | (34) 33362446

#### **Aeroporto Internacional Tancredo Neves (CONFINS)**

Aeroporto Inter. Tancredo Neves | CEP: 33500-900

Lagoa Santa | MG

Fone: (31) 36892510

#### **Aeroporto Carlos Drummond de Andrade/Pampulha**

Praça Pampulha, 204 | Pampulha | CEP: 31.270-700

Belo Horizonte | MG

Fones: (31) 34902040 | (31) 34412762

#### **Aeroporto de Uberlândia – Ten. Cel. Av. César Bombonato**

Praça José Alves dos Santos s/n° | CEP: 39406-387

Uberlândia | MG

Fone: (34) 32335420

### **Aeroporto de Juiz de Fora**

Av. Guadalajara s/nº | CEP: 36.033-560

Juiz de Fora | MG

Fone: (32) 32331495

### **Aeroporto Municipal de Poços de Caldas**

Praça Ten. Theófilo de Oliveira s/nº

Rodovia Poços de Caldas/ Andradas Km 07 | CEP 37701970

Poços de Caldas | MG

Fone: (35) 37121400

### **Aeroporto de Montes Claros - Mário Ribeiro**

Av. Magalhães Pinto s/nº CEP: 39.404166

Montes Claros | MG

Fones: (38) 32152281 | (38) 32151695

## **GER IV – SÃO PAULO (SP)**

### **Postos de Serviços – SÃO PAULO**

#### **Aeroporto Internacional de Viracopos**

Rodovia Santos Dumont, Km 66

CEP 13.051970 - Campinas | SP

Fone: (19) 32256170 | (19) 32256089

#### **Aeroporto Estadual de S. José do Rio Preto / Prof. Eriberto Manoel Reino**

Av. dos Estudantes, nº 3505 | CEP: 15.035-010

São José do Rio Preto | SP

PABX: (17) 32225248 | FAX: (17) 32225248

Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)

Rod. Hélio Smidt, s/nº | Cumbica

CEP: 07.141-970 - Guarulhos | SP

PABX: (11) 24452421 | FAX: (11) 24452585

Aeroporto de Congonhas (São Paulo)

Av. Washington Luiz s/nº CEP: 04626-011

São Paulo | SP

PABX: (11) 50335339 | FAX: (11) 50440666

### **Aeroporto Leite Lopes (Ribeirão Preto)**

Av. Thomaz Alberto Whately, s/nº | CEP: 14075-380  
Ribeirão Preto | SP  
PABX: (16) 36260505 | FAX: (16) 36260505

### **Aeroporto Campo de Marte (São Paulo)**

Av. Santos Dumont, nº 1979 | Santana | CEP: 02012-010  
São Paulo | SP  
PABX: (11) 20890652 | FAX: (11) 620890652

## **GER V PORTO ALEGRE (RS / SC / PR)**

### **Postos de Serviços – RIO GRANDE DO SUL**

#### **Aeroporto Internacional Salgado Filho**

Av. Severo Dulus, 90010 | Bairro Navegantes | CEP: 90200-310  
Porto Alegre | RS  
Fones: (51) 33582224 | (51) 33714461 | Fax: (51) 33711461

### **Posto de Serviço – SANTA CATARINA**

#### **Aeroporto Internacional Hercílio Luz**

Av. Diomício Freitas s/nº | Bairro Carianos | CEP: 88047-900  
Florianópolis | SC  
Fones: (48) 33314079 | (48) 33314077 | Fax: (48) 32354510

### **Postos de Serviços – PARANÁ**

#### **Aeroporto de Londrina**

Rua Ten. João Maurício de Medeiros 300 | CEP: 86039-100  
Londrina | PR  
Fones: (43) 33258159

#### **Aeroporto Internacional São José dos Pinhais - Afonso Pena**

Rua Rocha Pombo s/nº | São José dos Pinhais  
CEP: 83.010-900 | Curitiba | PR  
Fones: (41) 33811186 | (41) 33811264

#### **Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu/Cataratas**

BR 469, Km 16,5 | CEP: 85863-900  
Foz do Iguaçu | PR  
Fone: (45) 35298119

## **GER VI BRASÍLIA (DF / GO / TO / MT / MS)**

### **Posto de Serviço – DISTRITO FEDERAL**

#### **Aeroporto Internacional de Brasília Juscelino Kubitschek**

Aeroporto Int. de Brasília | Lago Sul s/nº | CEP: 71608-900

Brasília | DF

Fone/Fax: (61) 33649156 | (61) 33649934

### **Posto de Serviço – GOIÁS**

#### **Aeroporto de Goiânia – Santa Geneveva**

Praça Capitão Frazão s/nº | Setor Santa Geneveva | CEP: 74672-900

Goiânia | GO

Fone: (62) 32073420 | Fax: (62) 32073603

### **Posto de Serviço – TOCANTINS**

#### **Aeroporto de Palmas – Brig. Lysias Rodrigues**

Av. Joaquim Teotônio Segurado s/nº | Plano Diretor Expansão Sul

CEP: 77061-900 | Palmas | TO

Fones: (63) 35721377 | Fax: (63) 32193759

### **Postos de Serviços – MATO GROSSO**

#### **Aeroporto de Alta Floresta - Deputado Benedito Santiago**

Av. Governador Jaime Campos. s/nº | CEP: 78580-000

Fone/Fax: (66) 35215078

#### **Aeroporto Internacional de Cuiabá Marechal**

Rondon/ Várzea Grande

Rua Governador Ponce de Arruda s/nº | Jardim Aeroporto | CEP: 78110-971

Várzea Grande | MT

Fone/Fax: (65) 36828937 | (65) 36142533

### **Postos de Serviços – MATO GROSSO DO SUL**

#### **Aeroporto Internacional de Campo Grande**

Av. Duque de Caxias nº 4355 | CEP: 79101-901

Campo Grande | MS

Fone: (67) 33686043 | (67) 33632636

### **Aeroporto Internacional de Corumbá**

Rua Santos Dumont s/n° | Bairro Aeroporto | CEP: 79332-150  
Corumbá | MS  
Fone/Fax: (67) 32311456

### **Aeroporto Internacional de Ponta Porã**

Rua Batista de Azevedo 770 | Bairro da Granja | CEP: 79.900000  
Ponta Porã | MS  
Fone/Fax: (67) 34331277

## **GER VII – MANAUS (AM / AC / RO / RR)**

### **Posto de Serviço – AMAZONAS**

#### **Aeroporto Internacional Eduardo Gomes - Manaus**

Av. Santos Dumont, 1350, Tarumã | CEP: 69.049600  
Manaus | AM  
Fone/Fax: (92) 36521500

#### **Aeroporto Internacional de Tabatinga**

Praça Mal. do Ar Eduardo Gomes, s/n° | CEP: 69640-000  
Tabatinga | AM Fone: (97) 3412-2933

### **Posto de Serviço – ACRE**

#### **Aeroporto Internacional de Rio Branco**

Estrada BR 364, Km 18, Sena Madureiral | CEP: 69.014220  
Rio Branco | AC  
Fone/Fax: (68) 32111039

### **Posto de Serviço – RONDÔNIA**

#### **Aeroporto Internacional de Porto Velho/Governador Jorge**

Teixeira de Oliveira  
Av. Jorge Teixeira s/n° | CEP: 78900-000  
Porto Velho | RO  
Fone/Fax: (69) 32251682

## **Posto de Serviço – RORAIMA**

### **Aeroporto Internacional de Boa Vista**

Av. Cap. Ene Garcez Praça Santos Dumont, nº 100 | Bairro

Aeroporto | CEP: 69.310000

Boa Vista | RR

Fone/Fax: (95) 36239403

### **6.3. A Ouvidoria**

Sugestões, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela ANAC.

<http://www.anac.gov.br/ecoar/faleouvidoria/validarUsuario.asp>

61 34418354

Informações, reclamações e sugestões sobre os serviços regulados e fiscalizados pela ANAC.

<http://www.anac.gov.br/arus/focus/faleconosco/validarUsuario.asp>

Sítio Eletrônico da ANAC: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

### **6.4. Os Telefones Úteis**

#### **PROCON**

Telefone: 151

#### **ANVISA Agência**

Nacional de Vigilância Sanitária

Disque Saúde | 0800 611 997

#### **INFRAERO**

Ouvidoria | 0800 727 1234

#### **Receita Federal**

Telefone: 0300 780 300

Polícia Federal | Telefone: 194



# Legislação de Referência

## 7. Legislação de Referência

Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988.

Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986).

Código Civil (Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002).

Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Condições Gerais de Transporte (Portaria 676 / GC5, de 13 de novembro de 2000).

Informações aos Usuários do Transporte Aéreo (IAC 22030399, de 16 de março de 1999).

Identificação do Passageiro do Transporte Aéreo Civil (Resolução nº52, de 4 de setembro de 2008).

Normas para Transporte de Artigos Perigosos (Instrução de Aviação Civil IAC 1531001, de 22 de julho de 2005). Transporte de Artigos Controlados (Instrução de Aviação Civil IAC 1604, de 16 de abril de 1998).

Restrições para bagagem de mão em vôos internacionais ou de cabotagem (Resolução nº 7 da ANAC de 28 de fevereiro de 2007).

Transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial (Resolução nº 9 da ANAC, de 05 de junho de 2007)

<http://www.anac.gov.br/biblioteca/legislacao.asp>



# O Dicionário do Passageiro

## 8. O Dicionário do Passageiro

### IAI

**Aeronauta** – profissional habilitado pela ANAC, que exerce atividade a bordo de aeronave civil nacional, mediante contrato de trabalho. Considera-se aeronauta, também, quem exerce atividade a bordo de aeronave estrangeira, em virtude de contrato de trabalho regido pelas leis brasileiras.

**Aeroviário** – trabalhador que, não sendo Aeronauta, exerce função remunerada nos serviços terrestres de empresa de transporte aéreo. É também considerado aeroviário o titular de licença e respectivo certificado válido de habilitação técnica expedidas pela ANAC para prestação de serviços em terra, que exerça função efetivamente remunerada em aeroclubes, escolas de aviação civil, bem como o titular ou não de licença e certificado que preste serviço de natureza permanente na conservação, manutenção e despacho de aeronaves.

**Aeródromo** – toda área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves. Pode ser Civil (destinado, em princípio, ao uso de aeronaves civis), Comunitário (público, destinado a servir pequenas cidades e para

ser utilizado por aeronaves leves, vedada a operação da aviação regular), Privado (civil, só poderá ser utilizado com permissão de seu proprietário, sendo vedada a sua exploração comercial), Público (civil, destinado ao tráfego de aeronaves em geral), Restrito (público, construído em áreas de propriedade pública, de uso reservado do órgão que o construiu e que tem sob sua administração, cuja exploração comercial é vedada, só podendo ser utilizado com autorização da respectiva entidade pública) e Transitório (civil, para uso provisório e destinado a atender aos projetos de desenvolvimento, construção de estradas, usinas, barragens, proteção à lavoura, pesquisa mineral ou exploração de jazida e situações de emergência ou calamidade pública).

**Aeroporto** – todo aeródromo público dotado de instalações e facilidades para apoio às operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas.

**Aero clube** – sociedade civil com patrimônio e administração próprios, com serviços locais e regionais, cujos objetivos principais são o ensino e a prática da aviação civil, de turismo e desportiva em todas as suas modalidades, podendo cumprir missões de emergência ou de notório interesse da coletividade.

**ABRAPAVAA** – Associação Brasileira de Parentes de Amigos das Vítimas de Acidentes Aéreos.

**AVA** – A Associação das Vítimas de Atrasos Aéreos é uma entidade que atende problemas envolvendo passageiros e empresas aéreas, como atrasos de vôos, desvio ou perda de bagagem, etc. Tem departamento jurídico.

**Área Remota** – área destinada ao estacionamento de aeronaves, não interligada a pontes de embarque e desembarque de passageiros. Geralmente, o trajeto dos passageiros entre a área remota e a área restrita de embarque e desembarque é feito de ônibus.

**Arremetida** – procedimento de uma aeronave que perdeu uma aproximação para pouso ou tocou o solo e prosseguiu para uma nova decolagem.

## IBI

**Bilhete Conjugado** – bilhete complementar utilizado para cobrir trecho do roteiro.

**BlackOff** – bloqueio que indica reserva antecipada.

## ICI

**Capacidade Aeronáutica** – número máximo de operações aéreas, em período de 60 minutos, estabelecido com base na análise da infraestrutura aeroportuária.

**Capacidade Aeroportuária** – número máximo de operações de aeronaves, estabelecido para um determinado aeródromo, para períodos especificados, suportado pela infra-estrutura aeroportuária.

**Capacidade ATC** – habilidade do sistema de Controle de Tráfego Aéreo (ATC), ou de qualquer um de seus subsistemas, de proporcionar serviço às aeronaves, sendo expressa como número máximo de aeronaves que podem entrar em um setor do espaço aéreo em um período especificado. O número máximo de aeronaves que podem permanecer simultaneamente em um setor é um dos fatores determinantes para a Capacidade ATC.

**Capacidade de Pista** – número máximo de movimentos que se pode alcançar com a combinação de aeronaves decolando e pousando em um determinado aeródromo, em condições definidas, para períodos de tempo especificados.

**CENIPA** – o Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos é um órgão diretamente subordinado ao Comando da Aeronáutica,

sendo responsável pelas atividades de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos.

**CGNA** – o Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea, subordinado ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), tem por missão a harmonização do gerenciamento do fluxo de tráfego aéreo, do espaço aéreo e das demais atividades relacionadas com a navegação aérea.

**CINDACTA** – o Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo, subordinado ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), é a unidade que executa as atividades de controle do tráfego aéreo comercial e militar, vigilância do espaço aéreo e comando das ações de defesa aérea no Brasil.

**COMAER** – Comando da Aeronáutica, subordinado ao Ministério de Estado da Defesa.

**COMAR** – Comando Aéreo Regional, subordinado ao Comando da Aeronáutica.

**CONAC** – o Conselho de Aviação Civil é um colegiado que assessora o Presidente da República na formulação da política de ordenação da aviação civil. É presidido pelo Ministro de Estado da Defesa.

**Charter** – voo fretado, mais barato que o regular, mas com diversas limitações. Não possibilita, por exemplo, a remarcação de datas da viagem ou o endosso do bilhete por outra companhia.

**Check-in** – procedimento de embarque, realizado no aeroporto junto à companhia aérea.

**Catering** – serviço de fornecimento de alimentação para um voo. Pode ser efetuado pela própria empresa aérea ou terceirizado.

**Code Sharing** – é o compartilhamento de vôos. Ocorre quando uma empresa vende passagens para vôos de outra e vice-versa.

**Conexão** – utilização de uma ou mais aeronaves entre a origem e o destino de uma viagem, no mesmo trecho constante do bilhete de passagem, coberto por dois ou mais vôos, de mesma natureza.

## IEI

**Endorsement (ND) ou endosso** – característica de bilhete aéreo que permite ao passageiro voar o mesmo trecho em outra companhia aérea.

**Etapa de vôo** – é a operação de uma aeronave compreendida entre uma decolagem e um pouso.

**Escala** – ponto intermediário de um determinado vôo que compreende no mínimo três pontos distintos de pouso e decolagem na operação, utilizando a mesma aeronave e número de vôo.

**EMAER** – Estado-Maior da Aeronáutica do Brasil, subordinado ao Comando da Aeronáutica.

## IFI

**FAA (Federal Aviation Administration) ou Administração Federal de Aviação** – é a entidade governamental dos Estados Unidos responsável pelos regulamentos e todos os aspectos da aviação civil naquele país.

## IGI

**G o Show** – embarque através da lista de espera.

## IHI

**Hora-pico** – intervalo de 60 minutos em um determinado período de tempo (dia, mês, ano) no qual o número de ocorrências de determinado evento (embarque, desembarque de passageiros, movimento de aeronaves) atinge o limite superior, acima do qual os padrões de eficiência, conforto e segurança não são mais mantidos.

**Hotran (Horário de Transporte)** – registro de voo comercial regular (doméstico e internacional), de transporte de passageiros e/ou carga, onde as empresas de transporte aéreo regular estão autorizadas a executar com horários, itinerários, frequências e equipamentos pré-estabelecidos.

**Hotreg (Horário de Transporte Regional)** – é o registro de voo comercial regular regional de transporte de passageiros e/ou carga, pelo qual as empresas de transporte regional são autorizadas a executar com horários, itinerários, frequências e equipamentos pré-estabelecidos.

**HUB (Aeroporto Ponto de Distribuição)** – aeroporto que se destaca no contexto de um país ou região, com foco de grande número de voos. É caracterizado por ser um ponto de convergência de voos que liga dois pontos distintos.

**Handling** – Serviço para o atendimento de rampa da empresa aérea. Pode ser da própria empresa ou terceirizado.

## III

**International Air Transport Association (IATA) ou Associação de Transporte Aéreo Internacional** – entidade que reúne empresas aéreas no mundo todo.

**Índice de Pontualidade** – é medido em função do cumprimento dos horários de voo, estabelecidos em Hotran/Hotreg. Seu valor será igual ao quociente da divisão do número de voos realizados pontualmente e o

número total de vôos previstos em Hotran/Hotreg.

**Índice de Regularidade** – quociente da divisão entre o número de vôos considerados realizados e o número de vôos previstos em cada Hotran/Hotreg, no período determinado.

**International Civil Aviation Organization (ICAO) ou Organização de Aviação Civil Internacional (OACI)** – é uma agência especializada das Nações Unidas, criada em 1944 e que atualmente conta com 189 países-membros. Sua sede permanente fica na cidade de Montreal, Canadá.

## IJL

**Jet Lag** – estresse físico e psicológico a que um passageiro é submetido devido a mudanças de fusos horários e/ou viagens longas.

## ILI

**Linha** – sucessão de duas ou mais escalas compreendidas entre os pontos de origem e destino, em que se exercerá o direito de explorar serviços aéreos na forma estabelecida pela autoridade competente.

**Lado ar** – área de movimento de um aeroporto e dos terrenos e edifícios adjacentes, ou partes dos mesmos, cujo acesso é controlado.

## IMI

**Malha aérea** – conjunto de vôos e rotas feito pelas aeronaves de uma determinada empresa.

**Micellaneous Credit Other (MCO) ou Outro tipo de Crédito** – crédito concedido ao passageiro pela companhia aérea em função do cancelamento de uma viagem.

## INI

**No Show** – termo que indica o não comparecimento do passageiro para o check in de vôo que havia reservado.

## IOI

**On Request (RQ)** – indica trecho de vôo reservado, mas não confirmado.

**Overbooking** – sobrevenda ou reservas efetuadas em número superior à capacidade. Ocorre quando é vendido um número de passagens maior que o número de assentos disponíveis no avião. A prática ocorre porque, às vezes, passageiros confirmados em vôo não comparecem (no show).

## IPI

**PAX** – abreviatura de passageiro.

**Ponto a Ponto** – tarifa promocional em que o pax tem restrições, com datas previamente marcadas (paga multa quando altera) e tempo estipulado para permanência no destino.

**Passageiro em trânsito** – passageiro que decola de um aeroporto no mesmo vôo em que chegou, prosseguindo a viagem.

## ISI

**SAC** – Secretaria de Aviação Civil, composta por três departamentos (de Política de Aviação Civil, de Infra-Estrutura Aeroportuária Civil e de Infra-Estrutura de Navegação Aérea). Seu titular exerce a secretaria-executiva do CONAC e sua função é assessorar o Ministro de Estado da Defesa, Presidente do CONAC, na formulação de diretrizes da política nacional de aviação civil, na coordenação e supervisão dos órgãos do setor, bem como elaborar estudos e projeções.

**Seqüenciamento do Tráfego Aéreo** – As aeronaves voando pelas Rotas Preferenciais IPR ou Rotas Alternativas IFR serão conduzidas pelo órgão ATC, de modo a passarem o fixo de início, ou intermediário, da STAR, separadas longitudinalmente e com velocidades compatíveis para manutenção da separação, com objetivo de mantê-las seqüenciadas e em progresso contínuo até o ponto de início do procedimento de aproximação por instrumentos ou aproximação visual

**Seqüenciamento de Vôos** – quando o controle de tráfego aéreo impõe um intervalo mínimo entre as decolagens, maior que o normal.

**Slot** – sistema de alocação de horário de chegadas e partidas de aeronaves nos aeroportos.

## ITI

**Tarifa de Embarque** – Valor devido pela utilização das instalações e serviços de despacho e embarque de estação de passageiros. Incide sobre o passageiro do transporte aéreo regular (regional, doméstico e internacional).

**Tarifa Cheia** – Representa o valor máximo da tarifa cobrada pela empresa aérea, por período, voo, localidade e horário.

**Tarifa Promocional** – tarifa com preços diferenciados, aplicáveis para diferentes classes e que se limita ao total de assentos da aeronave.

## IUI

**Upgrade** – Transferência de uma classe para outra superior sem pagamento de taxa adicional.

**Usuários do Sistema de Aviação Civil** – O Sistema de Aviação Civil foi instituído pelo Decreto nº 65.144, de setembro de 1969, com a finalidade de organizar as atividades necessárias ao funcionamento e ao desenvolvimento

da aviação civil. De acordo com o Decreto, as atividades de aviação civil, realizadas em proveito da aviação civil e das operações dos aeroportos civis, ambas públicas ou privadas, envolvem as seguintes tarefas:

- controle, fiscalização e homologação de aeronaves civis, seus componentes, equipamentos e serviços de manutenção;
- registro de aeronaves civis;
- controle e fiscalização do funcionamento das empresas concessionárias e permissionárias de navegação aérea;
- orientação, incentivo e apoio para a formação e especialização de pessoal aeroviário e aeronauta e controle, inicial e periódico, de suas qualificações;
- orientação, coordenação e controle referente à instalação, à manutenção e à operação de aeródromos civis, inclusive no que diz respeito aos serviços de apoio necessário à navegação aérea;
- coordenação, controle e fiscalização do movimento de aeronaves civis, públicas e privadas, inclusive quanto a passageiros e cargas; e
- incentivo, apoio, orientação e controle da aviação desportiva e especializada.

Portanto, os usuários da Aviação Civil são todos aqueles que se utilizam do Sistema de Aviação Civil, seja de forma direta ou indireta, na qualidade de prestador ou de consumidor do serviço.

**Usuários de Transporte Aéreo** – consumidor do serviço de transporte aéreo público, regular ou não regular, doméstico ou internacional, por meio de contrato de prestação de serviço, sendo: passageiro; carga; e mala postal.

## VI

**Viagem de fretamento** – transporte de pessoas, grupos ou carga em uma aeronave arrendada para este fim, contra o pagamento de uma quantia estipulada, em contrato celebrado entre a empresa e o arrendatário.

**Void** – termo usado para invalidar espaços não utilizados em bilhete aéreo.

**Vôo doméstico** – é o vôo realizado por aeronave de matrícula brasileira, cujos pontos de partida, intermediário e de destino estão situados no território brasileiro, mesmo que por motivo de força maior a aeronave faça escala em território estrangeiro.

**Vôo regular** – é a ligação aérea entre duas ou mais localidades, caracterizada por um número através do qual é executado serviço regular de transporte aéreo, de acordo com o horário, linha, equipamento e frequência previstos no Hotran.

FOTOS: Cintia Sanchez • Paulo Pereira • Banco de imagens: <http://www.sxc.hu>





[www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

Gerência Técnica de Relações com o Usuário (GTRU)

Dezembro/2008

