

Novo regulamento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para transporte de passageiros em voos nacionais e internacionais



Antes do voo:

- As empresas aéreas deverão informar o valor total a ser pago pelo consumidor no anúncio da passagem, já incluídas as taxas aeroportuárias e tarifas de embarque.
- O consumidor deve ser informado sobre as principais regras de alteração do contrato, o valor do reembolso, tempos de voo e conexão e regras de bagagem, como valor de excesso e franquia praticada pela empresa.
- Na hora da venda da passagem, serviços e produtos adicionais não podem estar pré-selecionados, para evitar que o consumidor acabe comprando sem querer um serviço.
- As empresas devem oferecer passagens com regras mais flexíveis para alterações. Pelo menos uma das opções de passagem deve garantir 95% de reembolso ao passageiro no caso de mudanças.
- As multas para alteração da passagem ou reembolso não podem ultrapassar o valor pago pelo ticket.
- As empresas deverão corrigir erros na grafia do nome do passageiro sem ônus, para evitar problemas de embarque e cobranças indevidas.

- O consumidor terá 24 horas para desistir da compra do bilhete sem ônus, no caso de passagens compradas com mais de sete dias antes da data do voo.

- As mudanças de horário, itinerário ou conexão no voo pela companhia devem ser avisadas com antecedência mínima de 72 horas ao passageiro. Se a alteração for superior a 30 minutos, o passageiro tem direito a desistir do voo.

- As empresas aéreas não são mais obrigadas a oferecer franquias de bagagens aos passageiros. As companhias poderão decidir a franquia de bagagem a oferecer, e o consumidor poderá escolher o serviço.

- A franquia da bagagem de mão passa de 5 para 10 quilos, observado o limite de volume e as regras de segurança da Anac.

- As empresas deverão oferecer informações mais claras sobre o pagamento de excesso de bagagem, para evitar o "fator surpresa" no despacho. Atualmente, o preço do excesso depende da tarifa comercializada em cada voo. Com a mudança, o passageiro deverá saber quanto vai pagar pelo excesso na hora da compra da passagem.

- As empresas devem apresentar regras mais claras sobre procedimentos e documentação para embarque.

- Os passageiros devem cumprir requisitos para embarque, como documentos, vistos e vacinas e devem atender a instruções e avisos.

Durante o voo:

- O passageiro deve informar à empresa aérea se carrega na bagagem bens de valor superior a R\$ 5,2 mil. O objetivo é evitar conflitos em casos de extravio de bagagem e facilitar eventuais indenizações.

- As empresas não poderão cancelar automaticamente o trecho de retorno quando o passageiro avisar que não fará uso do trecho de ida. Ou seja, se o passageiro perder o trecho de ida, ele pode utilizar o trecho de volta, mediante aviso à companhia aérea. A regra vale para voos domésticos.

- Caso a empresa deixe de embarcar o passageiro por overbooking, por exemplo, ele deve ser indenizado em cerca de R\$ 1 mil para voos domésticos e R\$ 2 mil para internacionais.

- A Anac decidiu manter os direitos dos passageiros no caso de atrasos ou cancelamentos de voos, como comunicação, alimentação, transporte e hospedagem. No entanto, houve alteração na regra: a hospedagem em hotel deve ser oferecida pela empresa apenas em caso de necessidade de pernoite. Em outros casos, a acomodação pode ser feita em outros locais, como nas salas VIP dos aeroportos.

Depois do voo:

- As bagagens extraviadas devem ser restituídas em até sete dias para voos domésticos. Atualmente, o prazo é de 30 dias. Para voos internacionais, o prazo permanece em 21 dias.

- As despesas do passageiro em função do extravio de bagagem, como compra de roupas e itens necessários, devem ser ressarcidas, no caso de passageiros que estejam fora de seu domicílio. O passageiro deve ser indenizado em até sete dias após o registro do extravio. (Com informações da ABr)