

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e esclarecemos que o passageiro tem direito a levar até 10 Kg de bagagem de mão sem qualquer custo extra, tanto em voo doméstico como internacional com origem no Brasil.

É importante saber que a empresa aérea pode estabelecer limites para altura, largura e comprimento da bagagem.

Caso a bagagem de mão tenha mais de 10 Kg ou ultrapasse as dimensões definidas pelo transportador, poderá ser cobrado excesso de bagagem.

Em regra, a bagagem de mão pode ser acomodada na cabine do avião. No entanto, por motivos de segurança ou de capacidade da aeronave, o transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão. Nesses casos, poderá ser necessário despachar a bagagem no porão da aeronave, a fim de viabilizar a operação. Todas essas informações devem estar contidas no contrato de transporte.

### **Informação Complementar:**

1. Item pessoal: As empresas aéreas normalmente permitem que o passageiro leve também um item pessoal, além dos 10Kg da bagagem de mão. Esse item pode ser, por exemplo, uma bolsa ou mochila pequena, que possa ser acomodada embaixo do assento. Verifique as medidas máximas do item pessoal estipuladas por cada empresa aérea. Sempre que possível, guarde eletrônicos (celulares, notebooks, tablets etc.), objetos de valor e/ou delicados em seu item pessoal (mochila ou bolsa), pois volumes maiores que devem ser transportados no bagageiro superior da cabine do avião podem precisar ser despachados.
2. Por medidas de segurança, objetos cortantes e produtos inflamáveis, explosivos e outros itens classificados como artigos perigosos (salvo exceções) não podem estar nos volumes de mão. Nos voos internacionais, frascos de líquidos com capacidade superior a 100 ml também não são admitidos. Na dúvida, consulte a empresa aérea.
3. As regras sobre bagagem de mão podem ser verificadas no Art. 14 da Resolução ANAC nº 400/2016.

### **Resposta Padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que o passageiro tem direito de levar até 10 Kg de bagagem de mão sem qualquer custo extra, tanto em voo doméstico como internacional com origem no Brasil. É importante saber que a empresa aérea pode estabelecer limites para altura, largura e comprimento da bagagem.

Caso o passageiro não observe o limite de peso e as regras da empresa sobre bagagem de mão, a empresa aérea poderá exigir que o passageiro realize o despacho da bagagem e pague os custos necessários, conforme o caso.

Em regra, a bagagem de mão pode ser acomodada na cabine do avião. No entanto, por motivos de segurança ou de capacidade da aeronave, o transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão. Nesses casos, poderá ser necessário despachar a bagagem no porão da aeronave, a fim de viabilizar o voo. Todas essas informações devem estar contidas no contrato de transporte.

As empresas aéreas normalmente permitem que o passageiro leve também um item pessoal, além dos 10Kg da bagagem de mão. Esse item pode ser, por exemplo, uma bolsa ou mochila pequena, que possa

ser acomodada embaixo do assento. Verifique as medidas máximas do item pessoal estipuladas por cada empresa aérea.

Sempre que possível, guarde eletrônicos (celulares, notebooks, tablets etc.), objetos de valor e/ou delicados em seu item pessoal (mochila ou bolsa), pois volumes maiores que devem ser transportados no bagageiro superior da cabine do avião podem precisar ser despachados.

As regras sobre bagagem de mão podem ser verificadas no Art. 14 da Resolução ANAC nº 400/2016.

A fiscalização quanto a estes critérios (quantidade, tamanho e dimensão dos volumes) é de responsabilidade da empresa aérea, seja por meio de colaboradores próprios ou contratados.

Por medidas de segurança, em regra, objetos cortantes e produtos inflamáveis, explosíveis e outros itens classificados como artigos perigosos (salvo exceções) não podem estar nos volumes de mão. Nos voos internacionais, frascos de líquidos com capacidade superior a 100 ml também não são admitidos. Na dúvida, consulte a empresa aérea.

Em caso de algum direito não observado e não tenha obtido uma solução satisfatória junto à empresa aérea, sugerimos registrar sua reclamação no canal [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).

Essa ferramenta é um canal oficial do governo federal de atendimento ao consumidor, e a empresa terá um prazo de até 10 dias para responder à sua demanda.

Se a solução apresentada pela companhia aérea no Consumidor.gov não for satisfatória, orientamos recorrer aos meios jurídicos tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Caso tenha dúvidas sobre direitos e deveres dos passageiros e empresas aéreas, convidamos a acessar a página <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>.

Esperamos que essas informações tenham sido úteis e estamos à disposição para esclarecer qualquer outra dúvida que possa surgir.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163. Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.