

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que, após a edição da [Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016](#), as empresas aéreas podem vender passagens com diferentes tipos de franquias de bagagem despachada ou até mesmo sem a franquia, para passageiros que optarem por não utilizar esse serviço.

O excesso de bagagem despachada corresponde a tudo que ultrapassar o que foi contratado junto à empresa, seja a franquia gratuita oferecida no ato da compra ou a franquia paga pelo passageiro.

Em todas as passagens valem as regras do contrato, inclusive a de franquia de bagagem, independentemente da data do voo. Neste sentido, antes de comprar a passagem aérea, o passageiro deve observar as regras relativas ao transporte de excesso de bagagem despachada com a empresa aérea na qual irá viajar, que podem inclusive variar por peso (Kg) ou peça (volume).

Informação Complementar:

1. Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 5º, 13 e 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, após a edição da [Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016](#), as empresas aéreas podem vender passagens com diferentes tipos de franquias de bagagem despachada ou até mesmo sem a franquia, para passageiros que optarem por não utilizar esse serviço.

Em todas as passagens valem as regras do contrato, inclusive a de franquia de bagagem, independentemente da data do voo. Assim, o excesso de bagagem despachada corresponde a tudo que ultrapassar o que foi contratado junto à empresa, seja a franquia gratuita oferecida no ato da compra ou a franquia paga pelo passageiro.

Vale ressaltar que antes mesmo da compra da passagem aérea o passageiro deverá ter acesso a todas as informações sobre o transporte de bagagem, suas regras e seus valores. Lembrando que a empresa poderá vender excesso de bagagem despachada tanto no momento da comercialização da passagem aérea como no check-in presencial, podendo inclusive definir valores diferenciados por canal de venda.

Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 5º, 13 e 14 da Resolução ANAC nº 400/2016.

Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, eletroeletrônicos (celulares, notebooks, filmadoras etc.). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, no item pessoal levado com o passageiro. Caso o passageiro queira transportar bens de valor na bagagem despachada, é possível declarar à empresa aérea os valores desses objetos, ainda no check-in. Nesse caso, é permitido à empresa verificar o conteúdo dos volumes, bem como cobrar um adicional sobre o valor declarado. Em caso de roubo ou extravio, a empresa deverá indenizar o passageiro de acordo com o valor declarado.

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](#).

Essa ferramenta é um canal oficial de atendimento ao consumidor do governo federal, 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 a 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.