

## SAS-024 - Bagagem Despachada em Voos Domésticos e Internacionais - Nota de bagagem

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

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que a empresa aérea é obrigada a entregar ao passageiro, no momento do despacho da bagagem, a nota de bagagem com informações necessárias.

Essa nota de bagagem, geralmente, se refere às etiquetas recebidas ao despachar uma bagagem. Elas são muito importantes porque permitem a identificação da bagagem. Certifique-se de tê-las sempre com você, mesmo depois de chegar ao destino final, pois são necessárias se precisar fazer uma reclamação sobre a bagagem.

Para sua segurança, recomendamos que use uma identificação que torne a sua bagagem única.

Sempre coloque uma etiqueta com os seus dados pessoais na parte externa da bagagem para garantir que ela será reconhecida em caso de perda ou atraso.

### **Resposta Padrão BO**

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que a empresa aérea é obrigada a entregar ao passageiro, no momento do despacho da bagagem, a nota de bagagem com informações necessárias.

Essa nota de bagagem, geralmente, se refere às etiquetas recebidas ao despachar uma bagagem. Elas são muito importantes porque permitem a identificação da bagagem. Certifique-se de tê-las sempre com você, mesmo depois de chegar ao destino final, pois são necessárias se precisar fazer uma reclamação sobre a bagagem.

Para sua segurança, recomendamos que use uma identificação que torne a sua bagagem única.

Recomendamos ainda que coloque uma etiqueta com os seus dados pessoais na parte externa da bagagem para garantir que será reconhecida em caso de perda ou atraso.

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 que o passageiro leva consigo. 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](http://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](http://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.