

SAS-025 - Bagagem Despachada em Voos Domésticos e Internacionais - Transporte de Objetos de Valor

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e sugerimos evitar despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, papéis negociáveis, eletroeletrônicos (celulares, notebooks, filmadoras etc.). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, no item pessoal que o passageiro leva consigo, como bolsa ou mochila pequena, que possa ser acomodada abaixo do assento .

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.

No despacho da bagagem, os limites de indenização são de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES) para voos domésticos e de 1.288 para voos internacionais. O DES é uma moeda do Fundo Monetário Internacional cuja cotação varia diariamente. A cotação pode ser consultada no site do Banco Central do Brasil.

Caso o passageiro queira despachar bens de valor superior ao limite de indenização, sugerimos consultar a empresa aérea previamente, para verificar os procedimentos a serem adotados. Nesse caso, é permitido à empresa verificar o conteúdo dos volumes, bem como cobrar um adicional sobre o valor declarado, para fins de cobertura extra no caso de extravio de bagagem.

Informação Complementar:

1. Essa regra pode ser verificada no art. 17 da Resolução ANAC nº 400/2016, bem como, no caso do limite de indenização para voos internacionais, nas atualizações dos valores previstos na Convenção de Montreal (promulgada pelo Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006).
2. Antiguidades e obras de arte também poderão ser transportadas, preferencialmente como item pessoal ou bagagem de mão ao seu lado na cabine, sob sua responsabilidade (desde que o peso e tamanho o permitam). Caso não cumpram as exigências de transporte como bagagem de mão, podem ser despachadas de acordo com as exigências das empresas aéreas e devem ser declaradas.

Resposta Padrão BO

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e sugerimos evitar despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, papéis negociáveis, eletroeletrônicos (celulares, notebooks, filmadoras etc.). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, no item pessoal que o passageiro leva consigo, como bolsa ou mochila pequena, que possa ser acomodada abaixo do assento. 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, para fins de cobertura extra no caso de extravio de bagagem, bem como exigir notas fiscais dos itens. Procure chegar com antecedência no aeroporto. Em caso de roubo ou extravio, a empresa deverá indenizar o passageiro de acordo com o valor declarado constante nos comprovantes.

No despacho da bagagem, os limites de indenização são de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES) para voos domésticos e de 1.288 para voos internacionais. O DES é uma moeda do Fundo Monetário

Internacional cuja cotação varia diariamente. A cotação pode ser consultada no site do Banco Central do Brasil.

Caso o passageiro queira despachar bens de valor superior ao limite de indenização, sugerimos consultar a empresa aérea previamente, a fim de verificar os procedimentos a serem adotados.

Essa regra pode ser verificada no art. 17 da Resolução ANAC nº 400/2016, bem como, no caso do limite de indenização para voos internacionais, nas atualizações dos valores previstos na Convenção de Montreal (promulgada pelo Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006).

Antiguidades e obras de arte também poderão ser transportadas, preferencialmente como bagagem de mão ao seu lado na cabine, sob sua responsabilidade (desde que o peso e tamanho o permitam). Caso não cumpram as exigências de transporte como bagagem de mão, podem ser despachadas de acordo com as exigências das empresas aéreas e devem ser declaradas.

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.