

SAS- 043 - Avaria/Violação de Bagagem Despachada - Prazo para Abertura de reclamação (protesto ou RIB);

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e orientamos que procure a empresa aérea para relatar avaria ou violação da bagagem logo que constatar o problema, se possível ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito, de preferência através do Registro de Irregularidade de Bagagem - o RIB, poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após o recebimento da bagagem avariada ou violada. Se esse formulário não estiver disponível, é válida qualquer comunicação escrita que descreva a situação. No caso de furto, é importante também registrar um Boletim de Ocorrência junto à Polícia, que é a autoridade responsável por investigar o ocorrido.

Informação Complementar:

1. Estas regras podem ser verificadas no Art. 32 da Resolução ANAC nº 400/2016.

Resposta Padrão B.O.

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e esclarecemos que, seja em voos domésticos ou internacionais, é essencial comunicar por escrito problemas como danos ou violações na bagagem despachada, preferencialmente através do Registro de Irregularidade de Bagagem - conhecido como RIB, ainda na sala de desembarque, ou em até 7 dias após o recebimento da bagagem avariada ou violada. Se esse formulário não estiver disponível, qualquer comunicação escrita que descreva a situação é válida.

O recebimento da bagagem sem o registro de qualquer protesto sugere que ela está em boas condições. Se não houver um registro junto à transportadora, não será possível formalizar uma reclamação sobre problemas na bagagem.

Além disso, em situações de furto, é fundamental fazer um Boletim de Ocorrência junto à Polícia, que é a autoridade responsável pela investigação do caso.

Estas regras podem ser verificadas no Art. 32 da Resolução ANAC nº 400/2016.

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.