

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e informamos que no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, a empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente nos casos de avaria.

No caso de violação, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro, também no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto.

Informação Complementar:

1. Estas regras podem ser verificadas no Art. 32 a 34 da Resolução 400 de 2016 ANAC.
2. Em caso de furto, procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

Resposta Padrão B.O.

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e, quando se trata de qualquer irregularidade encontrada na sua bagagem, seja ela de mão ou despachada, saiba que é possível reportar essa situação à empresa aérea através de um protesto, por meio de um formulário fornecido pela própria companhia aérea.

É importante procurar a empresa aérea para relatar a avaria ou violação da bagagem logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após o recebimento da bagagem.

No prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, nos casos de avaria, a empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente. No caso de violação, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro, também no prazo de 7 (sete) dias a contar da data do protesto.

Em caso de furto, procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

Estas regras podem ser verificadas no Art. 32 a 34 da Resolução 400 de 2016 da ANAC.

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.