

SAS-045 - Extravio 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). Caso sua bagagem seja extraviada, comunique o fato imediatamente à empresa aérea, assim que constatar sua falta. Essa comunicação deve ser feita junto ao balcão da empresa ou de sua representante, preferencialmente na sala de desembarque ou em local indicado por ela, por meio do Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB. Na ausência deste formulário, em qualquer comunicação por escrito que relate o caso.

Para fazer a sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Se for localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro.

Informação Complementar:

1. Estas regras podem ser verificadas no Art. 32 a 34 da Resolução ANAC.

Resposta Padrão B.O.

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Qualquer irregularidade encontrada na sua bagagem, seja ela de mão ou despachada, é possível ser reportada à empresa aérea através de um protesto, por um formulário fornecido pela própria companhia aérea.

Caso sua bagagem seja extraviada, comunique o fato imediatamente à empresa aérea, assim que constatar sua falta. Essa comunicação deve ser feita junto ao balcão da empresa ou de sua representante, preferencialmente na sala de desembarque ou em local indicado por ela.

Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem.

Estas regras podem ser verificadas nos arts. 32 a 34 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.