

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Nos casos de extravio de bagagem, o passageiro terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio.

A empresa aérea deverá efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro. Portanto, procure guardar sempre todos os comprovantes de despesas realizadas enquanto estiver sem a sua bagagem.

Vale lembrar que as empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. Portanto, consulte a empresa para mais informações.

Informação Complementar:

1. Esta regra pode ser verificada no Art. 33 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, 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 um formulário fornecido pela própria companhia aérea.

Nos casos de extravio de bagagem, o passageiro terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio.

A empresa aérea deverá efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro. Portanto, procure guardar sempre todos os comprovantes de despesas realizadas enquanto estiver sem a sua bagagem.

Vale lembrar que as empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. Portanto, consulte a empresa para mais informações.

Estas regras podem ser verificada no Art. 33 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.