

## SAS-047 - Extravio de Bagagem Despachada - Local e Prazo para Devolução da bagagem

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Quando há extravio de bagagem em voos, seja nacional ou internacional, se a companhia aérea localizar a bagagem extraviada, deve devolvê-la no local indicado pelo passageiro. A empresa não pode exigir que a bagagem seja entregue somente no aeroporto.

No caso de voos nacionais, a empresa tem um prazo de 7 dias para realizar a entrega da bagagem, contados a partir da data em que o passageiro fez a reclamação.

Para voos internacionais, o prazo para entrega da bagagem é de 21 dias, também contados a partir da data em que o passageiro registrou a reclamação.

### **Informação Complementar:**

1. Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 32 a 34 da Resolução ANAC nº 400/2016.
2. Após este prazo, a bagagem será considerada perdida e a empresa deverá pagar uma indenização ao passageiro em até 7 dias.

### **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.

Quando há extravio de bagagem em voos, seja nacional ou internacional, se a companhia aérea localizar a bagagem extraviada, ela deve devolvê-la no local indicado pelo passageiro. A empresa não pode exigir que a bagagem seja entregue somente no aeroporto.

No caso de voos nacionais, a empresa tem um prazo de 7 dias para realizar a entrega da bagagem, contados a partir da data em que o passageiro fez a reclamação.

Para voos internacionais, o prazo para entrega da bagagem é de 21 dias, também contados a partir da data em que o passageiro registrou a reclamação.

Após este prazo, a bagagem será considerada perdida e a empresa deverá pagar uma indenização ao passageiro em até 7 dias.

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.