

SAS-048 - Extravio de Bagagem Despachada - Valor da Indenização

Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Quando a bagagem é considerada perdida, o valor da indenização é variável, podendo chegar até 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES)* para voos domésticos e 1.288 DES para voos internacionais.

*O Direito Especial de Saque (DES) é uma moeda do Fundo Monetário Internacional cujo preço varia diariamente. A cotação pode ser consultada no site do Banco Central do Brasil.

Informação Complementar:

1. Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 32 a 34 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.

A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 7 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Não sendo localizada e entregue no prazo indicado, a empresa deverá indenizar o passageiro em até 7 dias.

Quando a bagagem é considerada perdida, o valor da indenização deverá ser definido de forma consensual entre passageiro e empresa aérea.

Esse valor é variável, podendo chegar até 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES)* para voos domésticos e 1.288 DES para voos internacionais. O Direito Especial de Saque (DES) é uma moeda do Fundo Monetário Internacional cujo preço varia diariamente. A cotação pode ser consultada no site do Banco Central do Brasil.

Algumas destas 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.