



# Conheça seus direitos ao voar

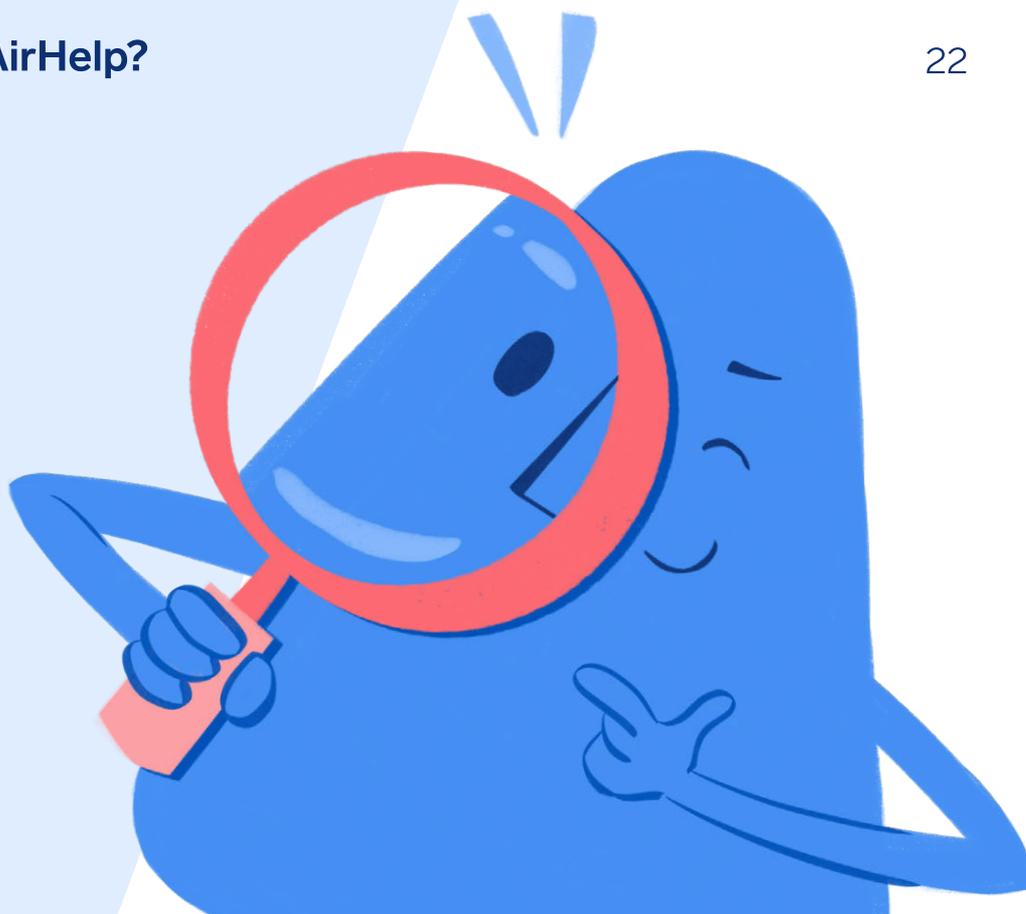
Um guia fácil dos direitos  
do passageiro aéreo

EDIÇÃO 2023



# O que você encontra aqui

<b>Quais são os direitos do passageiro aéreo?</b>	3
<b>Os seus direitos</b>	4
<b>Detalhamos os direitos que beneficiarão você</b>	6
<b>Bagagem perdida e danificada</b>	17
<b>Indenização e reembolso não são a mesma coisa</b>	18
<b>Greves de companhias aéreas e seus direitos</b>	19
<b>Proteja seus voos com AirHelp Plus</b>	20
<b>Peça sua indenização do jeito mais fácil</b>	21
<b>Por que a AirHelp?</b>	22



# 1 em 4 voos atrasam.

É por isso que vale a pena conhecer seus direitos.



“Então, quais são os direitos do passageiro aéreo?”

Simplificando, são as leis e regulamentos que protegem todos nós quando viajamos de avião.

Queremos que você entenda seus direitos e como eles podem beneficiá-lo. E queremos ajudá-lo quando você precisar lidar com um atraso ou cancelamento de voo.”



**Rosa Garcia**

Assessoria jurídica estratégica / Advocacia de direitos do passageiro aéreo na AirHelp

# Os seus direitos

**Certifique-se de receber assistência e indenização quando seu voo atrasar ou for cancelado.** Na maioria dos casos, é a lei.



1

## Alimentação e bebidas

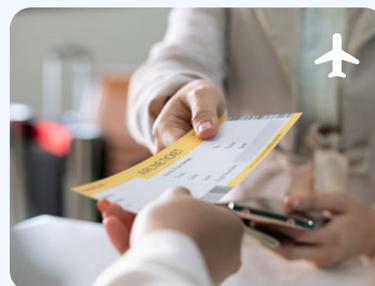
Após um atraso de algumas horas.



2

## Acomodação

Se o atraso for de um dia para o outro.



3

## Um voo alternativo

Se você ainda quiser viajar.

## Vamos falar de dinheiro



### Indenização

Verifique se você tem direito a indenização em [airhelp.com/pt-br/](https://airhelp.com/pt-br/).



### Reembolso

Se mudanças realizadas pela companhia aérea impedirem a sua viagem, você terá direito a um voo alternativo ou ao reembolso integral da sua passagem.



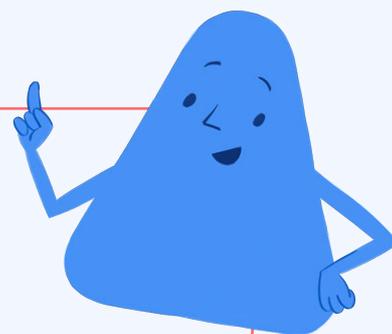
### Devolução do dinheiro

As despesas essenciais que você teve por causa de um problema com o voo devem ser reembolsadas.

## Junte evidências para apoiar seu pedido de indenização

- ✓ Exija que a companhia aérea informe a causa do problema.
- ✓ Guarde as mensagens SMS, os e-mails ou as notificações enviadas pela companhia aérea.
- ✓ Tire fotos de quaisquer panfletos ou painéis de informações de voo que mostrem seu problema.
- ✓ Anote o horário de chegada ao seu destino final.
- ✓ Guarde seu cartão de embarque (além dos cartões de embarque para voos alternativos).
- ✓ Guarde os recibos de tudo o que você precisou comprar.

**i** Em vez de pagar reembolsos ou indenizações, as companhias aéreas podem oferecer cupons ou milhas aéreas. Se você assinar uma desistência ou aceitar um cupom, poderá perder seu direito a indenização. Portanto, não aceite nada se não tiver certeza de que o acordo é justo.



# Direitos do passageiro aéreo que beneficiarão você. Prometemos.

Fizemos o possível para selecionar as partes mais importantes de cada lei.

Para obter uma análise detalhada, acesse [airhelp.com/pt-br/direitos-aereos/](https://airhelp.com/pt-br/direitos-aereos/).

Não importa de onde você é, seus direitos se baseiam no local de onde ou para onde você está viajando.





# Resolução n.º 400 da ANAC

Resolução n.º 400 da Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil

## País/região

Todos os voos para o Brasil, partindo do país e dentro dele.

## Sua indenização



### Atrasos

Mais de 2 horas

Até R\$ 10.000



### Cancelamentos

Menos de 72 horas  
antes

Até R\$ 10.000



### Embarque negado

Para overbooking

Até R\$ 10.000



### Alteração de horário

Menos de 72 horas  
antes

Até R\$ 10.000



### Perda de voos de conexão

Se causar um atraso de  
2 horas na chegada

Até R\$ 10.000



### Bagagem

Reembolsado por  
malas atrasadas,  
perdidas ou  
danificadas

\*A lei não declara valores, mas entendemos que os passageiros podem pedir indenização de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, embarque negado, mudança de horário, perda de conexão ou atraso superior a 4 horas.



### Acomodação

Para atrasos de um dia para o outro.



### Informações

Os passageiros devem ser informados prontamente sobre problemas com o voo. Atualizações a cada 30 minutos.



### Comunicação\*

Chamada telefônica ou acesso Wi-Fi para e-mails após 1 hora.



### Alimentação e bebidas

Após 2 horas.

## O que mais a cobertura abrange



### Direitos de passageiros com necessidades adicionais

Os passageiros com mais de 60 anos, as passageiras grávidas e lactantes, os passageiros com bebês e os passageiros com mobilidade reduzida ou uma condição que limite sua autonomia devem receber cuidados e assistência adequados durante toda a viagem, bem como prioridade em caso de problemas com o voo.



# Europa - CE 261

Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho

## País/região

Todos os voos com partida de um aeroporto da UE, além de voos com chegada na UE em uma companhia aérea da UE. A Suíça, a Noruega e a Islândia também estão cobertas.

## Sua indenização



### Atrasos

Mais de 3 horas

Até € 600



### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até € 600



### Embarque negado

Para overbooking

Até € 600



### Alteração de horário

Menos de 14 dias antes

Até € 600



### Perda de voos de conexão

Causando um atraso de 3 horas na chegada

Até € 600

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.



### Acomodação

Para atrasos de um dia para o outro. A companhia aérea deve fornecer o transporte.



### Comunicação

Duas chamadas telefônicas, mensagens de fax ou e-mails.



### Informações

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos.



### Alimentação e bebidas

Após algumas horas.

## O que mais a cobertura abrange



### Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem priorizar o transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores de idade desacompanhados.



### Upgrades e downgrades

Os passageiros não precisam pagar se a companhia aérea oferecer um upgrade. Em caso de downgrade (rebaixamento de classe), os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço da passagem.

 **UK 261**

Direitos do passageiro aéreo e licenciamento de organizadores de viagens aéreas (emenda)  
(fora da UE) Regulamentos de 2019

## País/região

Todos os voos com partida de um aeroporto do Reino Unido e voos para o Reino Unido em uma companhia aérea do Reino Unido ou da UE. Também se aplica a voos para a UE em uma companhia aérea do Reino Unido.

## Sua indenização



### Atrasos

Mais de 3 horas  
Até £ 520



### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes  
Até £ 520



### Embarque negado

Para overbooking  
Até £ 520



### Perda de voos de conexão

Causando um atraso de 3 horas na chegada  
Até £ 520

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.



### Comunicação

Duas chamadas telefônicas, mensagens de fax ou e-mails.



### Alimentação e bebidas

Após algumas horas.



### Acomodação

Para atrasos de um dia para o outro. A companhia aérea deve fornecer o transporte.



### Informações

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos.

## O que mais a cobertura abrange



### Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem priorizar o transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores de idade desacompanhados.



### Upgrades e downgrades

Os passageiros não precisam pagar se a companhia aérea oferecer um upgrade. Em caso de downgrade (rebaixamento de classe), os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço da passagem.



# Leis dos EUA

Proteção ao Consumidor do Departamento de Transportes Aéreos dos EUA

## País/região

Todos os voos partindo dos EUA.

## Sua indenização



### Embarque negado

Para overbooking

Até US\$ 1.550



### Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas em voos domésticos

Até US\$ 3.800

**i** Nenhuma indenização em caso de embarque negado por motivos de segurança.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Você recebe um voo alternativo ou reembolso em caso de embarque negado.

As companhias aéreas podem fornecer assistência aos passageiros que aguardam um voo, mas não há exigência federal para fazê-lo.

## O que mais a cobertura abrange



### Atrasos na pista

Os passageiros têm acesso gratuito a banheiros e atendimento médico, além de alimentação e bebidas após 2 horas em caso de atraso a bordo.

Os passageiros devem ter permissão para desembarcar, a menos que haja um motivo para não fazê-lo:

- Voos domésticos: após 3 horas
- Voos internacionais: após 4 horas

# APPR - Canadá

Regulamentos de proteção ao passageiro aéreo da Agência Canadense de Transportes

## País/região

Todos os voos para o Canadá, partindo do país e dentro dele.

## Sua indenização



### Atrasos

Mais de 3 horas

Até CA\$ 1.000



### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até CA\$ 1.000



### Embarque negado

Para overbooking

Até CA\$ 2.400



### Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até CA\$ 2.350

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou atraso superior a 3 horas.

**Reembolsos** oferecidos somente em determinadas situações.



### Acomodação\*

Para atrasos de um dia para o outro. A companhia aérea deve fornecer o transporte.



### Comunicação\*

Chamada telefônica ou acesso Wi-Fi para e-mails após 2 horas.



### Informações

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos e esclarecidos sobre o motivo da interrupção de seu voo. Atualizações de status a cada 30 minutos.



### Alimentação e bebidas\*

Após 2 horas.

\*As companhias aéreas não são obrigadas a fornecer essa informação em caso de problemas fora de seu controle, interrupções necessárias para a segurança ou se tiverem informado você 12 horas antes.

## O que mais a cobertura abrange



### Atrasos na pista

Garante que os passageiros tenham livre acesso a banheiros, alimentação, bebidas e comunicação em caso de atraso a bordo. Após 3 horas, os passageiros devem ser autorizados a desembarcar, a menos que haja um motivo para não fazê-lo.



### Transporte acessível

Garante que pessoas com deficiência possam acessar a rede de transporte federal.



### Assentos de crianças

Crianças menores de 14 anos devem sentar perto de seus pais ou responsáveis gratuitamente.

# SHY PASSENGER - Turquia

Regulamento dos Direitos do Passageiro Aéreo (SHY PASSENGER)

## País/região

Todos os voos com partida de um aeroporto da Turquia, além de voos com chegada na Turquia em uma companhia aérea da Turquia.

## Sua indenização



### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até € 600\*



### Embarque negado

Para overbooking

Até € 600\*

\*A indenização pode ser paga em euros ou liras turcas.

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.



### Comunicação

Duas chamadas telefônicas, mensagens de fax ou e-mails.



### Alimentação e bebidas

Após algumas horas.



### Acomodação

Para atrasos de um dia para o outro. A companhia aérea deve fornecer o transporte.



### Informações

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos. Embarques negados ou cancelamentos de voos devem ser confirmados por escrito.

## O que mais a cobertura abrange



### Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem priorizar o transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores de idade desacompanhados.



### Upgrades e downgrades

Os passageiros não precisam pagar se a companhia aérea oferecer um upgrade. Em caso de downgrade (rebaixamento de classe), os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço da passagem.



### Alterações de destino

A companhia aérea é responsável pelo transporte dos passageiros até o destino original.



# China

Disposições sobre o Gerenciamento da Regularidade dos Voos

## País/região

Todos os voos dentro da China, além dos voos com partida ou escala na China.

## Sua indenização



### Atrasos

Mais de 4 horas

Até ¥ 200\*



### Atrasos

Mais de 8 horas

Até ¥ 400\*

\*Os valores e os termos são definidos pelas companhias aéreas e, portanto, diferem entre elas. Algumas companhias aéreas não oferecem indenização.

## Assistência a que você tem direito



### Alimentação e bebidas\*

As companhias aéreas regulamentadas são obrigadas a fornecer isso.



### Acomodação\*

As companhias aéreas regulamentadas são obrigadas a fornecer isso.



### Informações

Alterações no status do voo devem ser comunicadas aos passageiros em até 30 minutos.

\*Para voos internacionais, as companhias aéreas auxiliarão os passageiros a encontrar alimentação e acomodação, mas só pagarão por essas despesas se tiverem causado o problema.

## O que mais a cobertura abrange



### Passageiros com mobilidade reduzida e crianças desacompanhadas

Têm prioridade.



### Atrasos na pista

Os passageiros têm acesso a banheiros em caso de atraso durante o voo. Também têm acesso a alimentação e água após 2 horas e o direito de desembarcar após 3 horas.



Estatuto dos Passageiros do Ministério da Aviação Civil

## País/região

Todos os voos de, para e dentro da Índia.

## Sua indenização



### Cancelamentos

Menos de 24 horas antes

Até ₹ 10.000



### Embarque negado

Para overbooking com atrasos superiores a 1 hora

Até ₹ 20.000



### Perda de voos de conexão

Até ₹ 10.000



### Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até ₹ 20.000

**i** Não há indenização quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Assistência a que você tem direito



### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, embarque negado ou atraso superior a 6 horas.



### Acomodação

Para atrasos de um dia para o outro. A companhia aérea deve fornecer o transporte.



### Alimentação e bebidas

Depois de algumas horas e somente se o passageiro estiver esperando no aeroporto.

## O que mais a cobertura abrange



### Passageiros com deficiência

Têm prioridade.



### Voos desviados

Os passageiros podem desembarcar depois de 2 horas e lanches devem ser fornecidos durante a espera.

# MC99 Mundial

A Convenção de Montreal de 1999

## País/região

Aplica-se a todos os voos internacionais entre os mais de 140 países que a adotaram.

## Sua indenização



### Atrasos

Pedido de reembolso de despesas

**Até US\$ 7.000**



### Cancelamentos

Pedido de reembolso de despesas

**Até US\$ 7.000**



### Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

**Até US\$ 1.700**

**i** Não há indenização se a companhia aérea puder provar que o problema estava fora de seu controle e que tomou medidas razoáveis para evitá-lo.

## Assistência a que você tem direito

A Convenção de Montreal permite que os passageiros peçam indenização por “danos”, mas não inclui disposições sobre os cuidados que as companhias aéreas devem oferecer.

## O que mais a cobertura abrange



### Responsabilidade da companhia aérea

A Convenção de Montreal tem o objetivo de ser um tratado universal que rege a responsabilidade das companhias aéreas em todo o mundo.



### Cargas

A Convenção de Montreal não abrange apenas passageiros, mas também cargas transportadas em voos internacionais.

“

A AirHelp me ajudou a receber minha indenização, lidando com a companhia aérea e fazendo tudo por mim. Sinceramente, não tenho ideia de como eles fizeram isso.

Dei a eles minhas informações de voo, número da passagem, informações bancárias e pronto. Eles cuidaram de todo o resto.”



**Iskra**

Paris ✈️ Berlim - 6h de atraso

**Recebeu € 390 de indenização**



Verifique seus direitos em [airhelp.com/pt-br/](https://airhelp.com/pt-br/).

# Bagagem perdida e danificada

**Se suas malas forem perdidas ou danificadas, não entre em pânico!**

A companhia aérea geralmente é obrigada a corrigir o problema conforme a Convenção de Montreal. Isso cobre os direitos de bagagem em voos internacionais entre mais de 140 países.



## Vá direto para o balcão de bagagem!

1

### Relate o problema imediatamente

Dirija-se ao balcão de bagagem, normalmente localizado na área de coleta de malas.

2

### Obtenha um Relatório de Irregularidade de Propriedade (PIR)

Isso é muito importante. Não saia do aeroporto sem isso.

**É bom saber:** tire fotos da sua bagagem antes de entregá-la. Guarde os recibos de seus objetos de valor, bem como de qualquer item de reposição que tenha sido necessário comprar. Tudo isso ajuda a comprovar seu pedido de indenização.

### ✓ Bagagem danificada

As companhias aéreas devem consertar, substituir ou pagar por qualquer dano à sua bagagem ou ao conteúdo da bagagem. Você deve enviar seu pedido de indenização até 7 dias após a chegada.

### ✓ Bagagem atrasada

As companhias aéreas devem reembolsar o custo de itens essenciais até que sua mala seja devolvida a você. Envie pedidos de indenização em até 21 dias.

### ✓ Bagagem perdida

Se sua mala for declarada perdida, as companhias aéreas devem pagar o valor de tudo o que perderam. Envie pedidos de indenização em até 2 anos. Há um limite de US\$ 1.700 para todos esses pedidos de indenização.



# Indenização e reembolso não são a mesma coisa

## Indenização

Dinheiro pago para compensar um problema ou inconveniente de voo.

## Reembolso

Dinheiro que você recebe de volta por uma passagem aérea que você pagou, mas não usou.

Às vezes você tem direito às duas coisas.



## Aqui está um exemplo

→ Sua companhia aérea cancela seu voo 3 dias antes da partida. A companhia oferece outro voo, mas 24 horas depois — tarde demais para o show que você quer assistir. Você decide não viajar.

### 👍 Os seus direitos

- ✓ Reembolso pelo voo que você não pegou
- ✓ Indenização pelo inconveniente

## Há 3 maneiras de pedir uma indenização de voo

- ✓ Você pode pedir indenização diretamente para a companhia aérea.
- ✓ Você pode contratar um advogado para representar você.
- ✓ **E há a maneira mais fácil. Deixe que um especialista como a AirHelp lidar com tudo.**

# Greves de companhias aéreas e seus direitos

Quando são responsáveis pelo problema com o seu voo, as companhias aéreas são obrigadas a pagar uma indenização.

- |                                                |                                                    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ✓ Greves de pilotos                            | ✗ Greves de seguranças em aeroportos ou fronteiras |
| ✓ Greves de tripulantes de cabine              | ✗ Greves de carregadores de bagagem                |
| ✓ Greves de engenheiros de voo                 | ✗ Greves do controle de tráfego aéreo              |
| ✓ Greves de funcionários das companhias aéreas | ✗ Greves de grupos políticos                       |

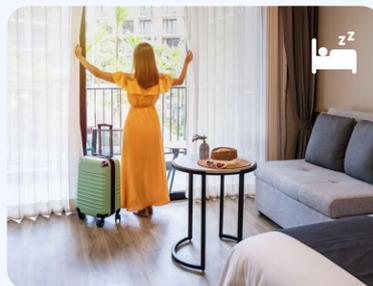
**Você sempre tem direito a assistência e a um voo substituto quando houver um problema com o seu.**  
A maioria das leis de direitos dos passageiros cobre:



1

## Alimentação e bebidas

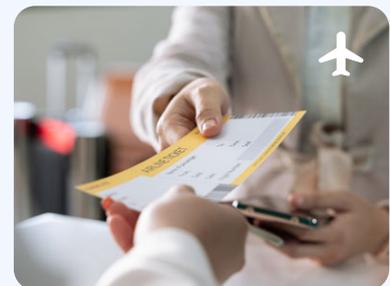
Após algumas horas



2

## Acomodação

Se o atraso for de um dia para o outro



3

## Um voo alternativo

Para o seu destino (ou um reembolso)

### **i** Lutamos pelos seus direitos!

Acreditamos que é evidente que os passageiros merecem indenização pelos problemas causados por greves de funcionários. Nem todas as companhias aéreas concordam. Em 2021, conquistamos uma grande vitória para os passageiros da UE quando o Tribunal de Justiça Europeu concordou conosco que os passageiros têm direito a indenização. Estamos trabalhando no resto do mundo também.

# AirHelpPlus<sup>+</sup>, uma maneira mais inteligente de voar.

Tudo o que você precisa saber quando algo dá errado em seus voos.

## Não é preciso pagar taxas para sua indenização

Receba sempre 100% da indenização que ganhamos para você.

## € 100 quando houver problemas com o seu voo

Além da indenização, você recebe € 100 do AirPayout alguns dias após o problema ocorrido.

## € 150 por perda e atraso de bagagem

Receba um pagamento rápido do AirLuggage para cada perda ou atraso de mala despachada na chegada.

## Conforto dos lounges durante os atrasos

É só relaxar quando houver atrasos e cancelamentos. Somente para membros do plano Complete.

## Orientação especializada sempre que você precisar

Nossa equipe está à sua disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, em 18 idiomas.



Há males que vêm para o bem. **Torne-se membro.**

# Fazemos o trabalho árduo de pedir a indenização, para que você não precise fazer isso.

**Somos a nº 1 do mundo em indenização de voo.** Até agora, ajudamos mais de 1,5 milhão de passageiros a serem indenizados por voos atrasados ou cancelados.

✓ **Pedido de indenização facilitado**

Cuidamos do seu pedido de indenização do início ao fim, para que você não precise fazer nada.

✓ **Lutamos pelos seus direitos**

Nossa rede de advogados especializados é a maior do mundo e leva seu pedido de indenização à Justiça, se necessário.

✓ **Se não ganhar, não paga**

Você só paga uma taxa quando temos êxito, e a taxa é deduzida da sua indenização.

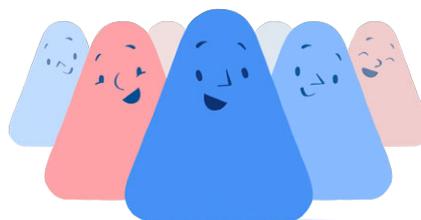
Verifique se conseguimos sua indenização em [airhelp.com/pt-br/](https://airhelp.com/pt-br/).



# Por que escolher a AirHelp?



**1,5 milhão de passageiros receberam indenização**



**Equipe global de mais de 350 pessoas aqui para ajudar, 24 horas por dia, 7 dias por semana**



**112.000 avaliações de 5 estrelas**



**10 anos de experiência**



**Disponível no mundo todo em 18 idiomas**



**Fácil e sem problemas**

**AirHelp. Prontos para ajudar.**

