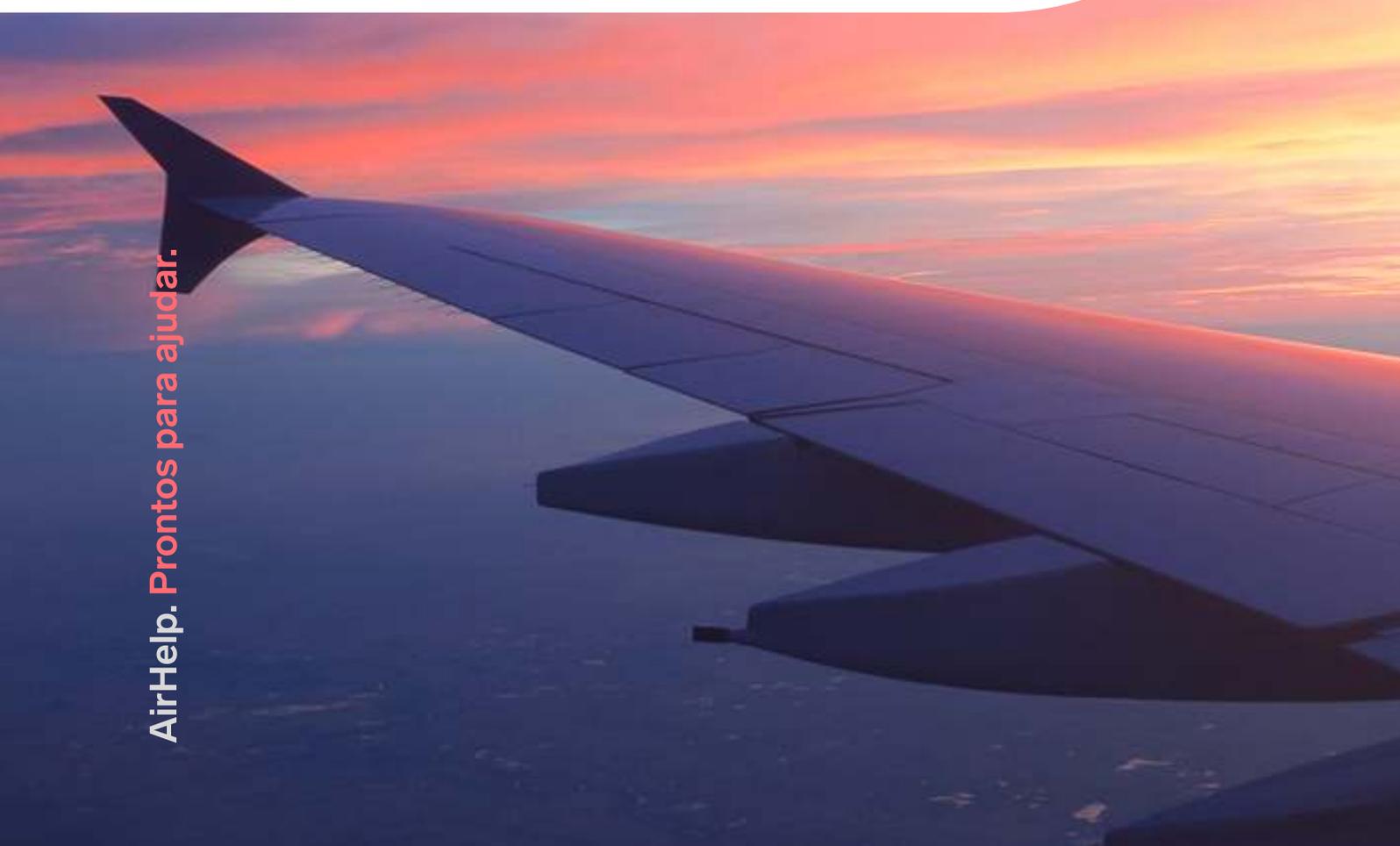


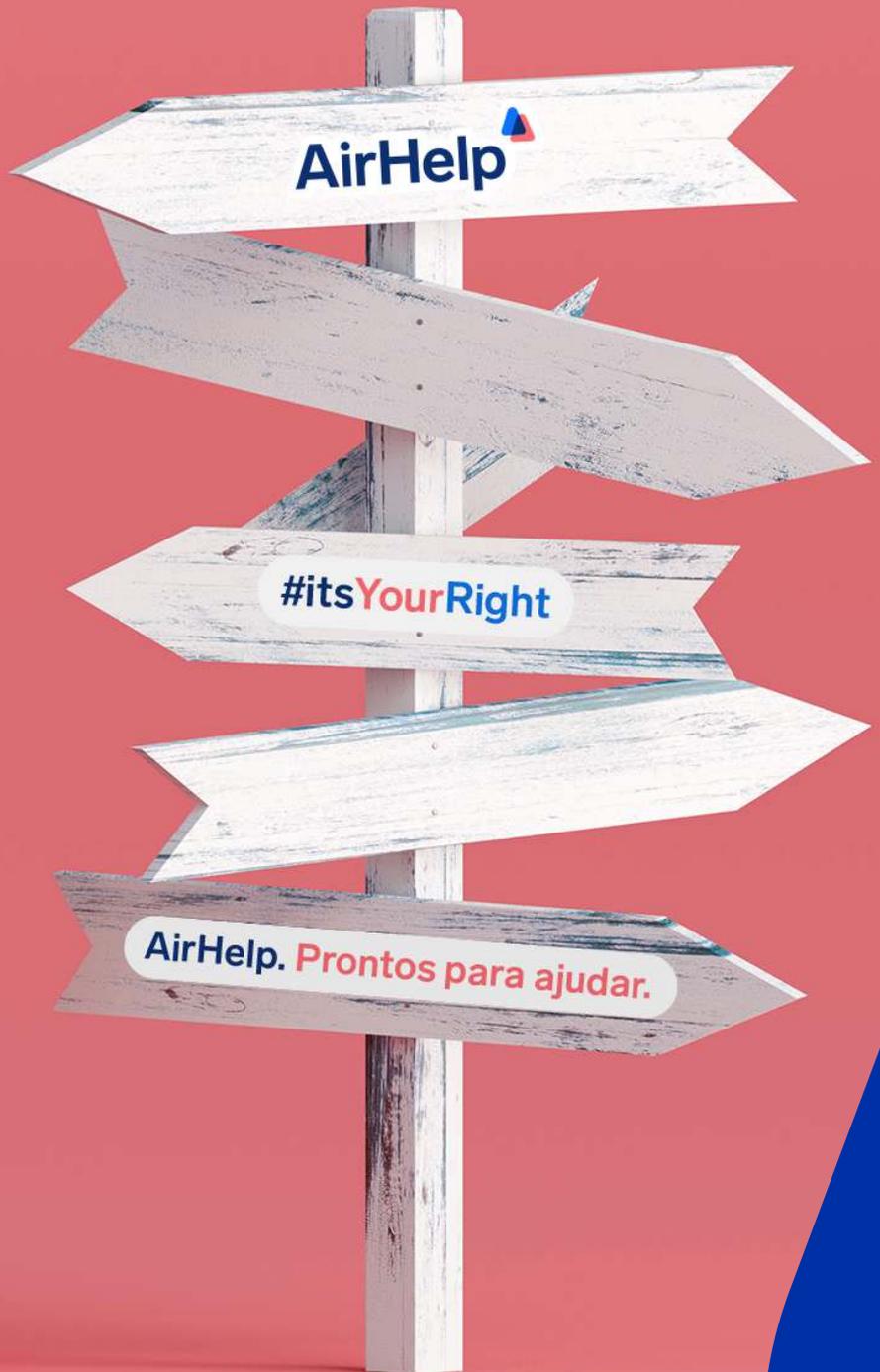


# Guia dos direitos do passageiro aéreo 2022

Conheça seus direitos ao voar

AirHelp. Prontos para ajudar.





# Índice

Sobre	
<b>Sobre este guia</b>	<b>3</b>
Problemas com voos	
<b>O que fazer se seu voo está atrasado ou foi cancelado</b>	<b>5</b>
Problemas com voos	
<b>Problema com voos: os fatos</b>	<b>7</b>
Regulamentos	
<b>Direitos do passageiro aéreo que você deve conhecer</b>	<b>9</b>
Seus direitos	
<b>Direitos relacionados a bagagem</b>	<b>17</b>
Seus direitos	
<b>Reembolsos e indenizações: qual é a diferença?</b>	<b>19</b>
Covid	
<b>Os direitos do passageiro e a Covid-19</b>	<b>21</b>
Seus direitos	
<b>Como fazer cumprir seus direitos</b>	<b>23</b>
Sobre nós	
<b>Sobre a AirHelp</b>	<b>25</b>

# Sobre este guia

“ 3,22 bilhões de passageiros planejam viajar por via aérea em 2022 — e uma pesquisa recente mostra que **85% dessas pessoas não conhecem seus direitos** quando voam.

**Então, o que são direitos do passageiro?** Para explicar de forma simples, são as leis ou **regulamentos que protegem a todos nós quando voamos.** Eles podem variar conforme o lugar para onde você está viajando, mas têm o objetivo comum de garantir que os passageiros recebam informações, assistência básica e indenização quando o voo não sai como planejado.

Espero que esse guia o **ajude a entender vários dos mais importantes direitos do passageiro** no mundo todo e que seja um recurso útil caso você enfrente um atraso ou cancelamento de voo.



### **Rosa Garcia**

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



# O que fazer se seu voo está atrasado ou foi cancelado

Um voo atrasado ou cancelado é estressante e causa confusão. Se você nunca se encontrou nessa situação, aqui está uma lista com **o que fazer no aeroporto** para que você receba a indenização e assistência a que tem direito.



## Conheça seus direitos:

- **Voo alternativo** — o voo foi cancelado ou você perdeu sua conexão? Na maioria dos casos a companhia aérea deve encontrar um voo alternativo para seu destino (se você ainda quiser viajar).
- **Alimentação, bebidas e acesso a comunicação** — isso deve ser fornecido ou pago pela companhia aérea depois de algumas horas.
- **Acomodação** — para atrasos noturnos, solicite à companhia aérea um hotel e transporte de ida e volta do aeroporto.



## Recolha informações — isso pode ser usado mais tarde, no seu pedido de indenização ou reembolso

- Guarde seu **cartão de embarque** e todos os outros documentos de viagem.
- Pergunte qual é o problema e **guarde cópias de todas as comunicações** da companhia aérea sobre o assunto.
- Guarde **recibos** de qualquer coisa que tenha comprado por causa do problema.
- Anote **a que horas você chegou** ao seu destino.



## Peça o dinheiro de volta depois

- Caso você não tenha pego o voo alternativo, terá direito a **reembolso completo** do seu bilhete.
- Peça que a companhia aérea responda por quaisquer **custos extras** associados ao problema, como acomodação, alimentação ou substituição de bagagem perdida.
- **Verifique com a [airhelp.com/br](https://airhelp.com/br) se você tem indenização adicional a receber.**



As companhias aéreas podem oferecer cupons ou milhas, em vez de pagar reembolsos ou indenizações em dinheiro. Não aceite a menos que esteja contente com a oferta.

# Problema com voos: os fatos



**3.22 bilhões**

passageiros previstos para 2022<sup>1</sup>



**23%**

voos atrasados ou cancelados em 2019<sup>2</sup>



**12 milhões**

passageiros com direito a indenização em 2019<sup>2</sup>



**85%**

dos passageiros não conhecem os próprios direitos<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Cálculo feito com base em dados da IATA  
<https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-03-01-01/>

<sup>2</sup> Dados de voos, analisados pela AirHelp

<sup>3</sup> Dados de uma pesquisa on-line feita entre 8 e 10 dezembro de 2021 na qual participaram 12.215 pessoas do Brasil, Canadá, França, Alemanha, Irlanda, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos.

# Direitos do passageiro aéreo que você deve conhecer



CE 261

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

O CE 261 foi introduzido em 2004 e continua sendo um dos instrumentos mais abrangentes de direitos do passageiro aéreo no mundo.



### Onde se aplica

Todos os voos de uma companhia aérea da União Europeia partindo da UE e dentro dela



### Abrange

Atrasos, cancelamentos ou overbooking



### Direito à informação

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos



### Direito a assistência

- Alimentação e bebidas para cancelamentos e atrasos de mais de 2 ou 4 horas
- Hotel e transporte para passageiros com esperas noturnas



### Voo alternativo

Escolha entre reembolso ou voo alternativo para cancelamentos, overbooking, atrasos superiores a 5 horas e conexões perdidas



### Indenização

Até **€ 600 por pessoa** para:

- Atrasos superiores a 3 horas
- Cancelamentos com antecedência inferior a 14 dias da partida
- Embarques negados por overbooking

Quando a responsabilidade é da companhia aérea

UK 261

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

Quando o Reino Unido saiu da União Europeia (UE), em 2021, adotou boa parte do regulamento europeu dos direitos do passageiro.



### Onde se aplica

Todos os voos de uma companhia aérea britânica partindo do Reino Unido e dentro da região



### Abrange

Atrasos, cancelamentos ou overbooking



### Direito à informação

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos



### Direito a assistência

- Alimentação e bebidas para cancelamentos e atrasos de mais de 2 ou 4 horas
- Hotel e transporte para passageiros com esperas noturnas



### Voo alternativo

Escolha entre reembolso ou voo alternativo para cancelamentos, overbooking, atrasos superiores a 5 horas e conexões perdidas



### Indenização

Até **£ 520 por pessoa** para:

- Atrasos superiores a 3 horas
- Cancelamentos com antecedência inferior a 14 dias da partida
- Embarques negados por overbooking

Quando a responsabilidade é da companhia aérea

**Canadá**

## Regulamentos de proteção ao passageiro aéreo da Agência Canadense de Transportes

O Canadá introduziu os direitos do passageiro aéreo em 2019. Eles se inspiraram nos direitos da UE, mas com algumas adaptações mais favoráveis às companhias aéreas.



### Onde se aplica

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



### Abrange

Atrasos, cancelamentos ou overbooking



### Direito à informação

Os passageiros devem ser informados sobre:

- Seus direitos
- A razão do problema com o voo
- Atualizações regulares do status do voo



### Direito a assistência

- Alimentação de bebidas para cancelamentos e atrasos superiores a 2 horas
- Hotel e transporte para os passageiros com espera noturna

As companhias aéreas não precisam dar assistência caso o problema com o voo esteja fora de seu controle



### Voo alternativo

Voo alternativo para cancelamentos, overbooking e atrasos superiores a 3 horas. Para situações dentro do controle da companhia aérea, pode-se escolher um reembolso completo.



### Indenização

Até **CA\$ 1.000 por pessoa** para:

- Atrasos superiores a 3 horas
- Cancelamentos com antecedência inferior a 14 dias da partida

Até **CA\$ 2.400 por pessoa** para:

- Embarques negados por overbooking

Quando o problema está dentro do controle da companhia aérea e não é relacionado à segurança



## Brazil

# Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil (ANAC 400)

Os direitos do passageiro do Brasil estabelecem diretrizes rígidas no tratamento de passageiros.



### Onde se aplica

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



### Abrange

Atrasos, cancelamentos ou overbooking e mudanças de horário



### Direito à informação

Os passageiros devem ser informados do problema imediatamente e receber atualizações a cada 30 minutos



### Direito a assistência

- Alimentação e bebidas para cancelamentos e atrasos de mais de 2 horas
- Transporte para atrasos de mais de 4 horas, e Hotel para passageiros em esperas noturnas superiores a 4 horas, fora de seu domicílio



### Voo alternativo

Escolha entre reembolso ou voo alternativo para cancelamentos, overbooking, atrasos superiores a 4 horas



### Indenização

Até **R\$ 3.000 por pessoa** para:

- Embarque negado por overbooking

Outros valores de indenização não estão especificados, mas alguns passageiros pedem até **R\$ 10.000** baseados no Código de Defesa do Consumidor brasileiro

Estados Unidos

## Proteção ao Consumidor do Departamento de Transportes Aéreos dos EUA

Os EUA não garantem direitos do passageiro aéreo tão severos quanto outros países, mas existe uma boa proteção para casos de overbooking.



### Onde se aplica

Todos os voos partindo dos EUA



### Abrange

Overbooking e problemas com bagagem



### Voo alternativo

Os bilhetes continuam válidos para outro voo após um overbooking



### Indenização

Até **US\$ 1.350 por pessoa** para embarque negado por overbooking

Pedido de indenização de até **US\$ 3.800** para problemas com bagagem

MC 99

## A Convenção de Montreal de 1999

A Convenção de Montreal se aplica a quase todos os voos internacionais. Oferece proteção básica a todos os viajantes, mas não vai além de outras leis.



### Onde se aplica

Todos os voos internacionais entre mais de 130 países que a adotaram



### Abrange

Atrasos, cancelamentos e problemas com bagagem



### Voo alternativo

Os bilhetes continuam válidos para outro voo após um overbooking



### Indenização

Os passageiros podem pedir indenização por problemas se a responsabilidade for da companhia aérea

- Até **US\$ 7.000** para atrasos e cancelamentos
- Até **US\$ 1.700** por problemas com bagagem



## Alguns voos foram cancelados ou atrasados?

Receba até R\$ 10.000 por passageiro para voos dos últimos 5 anos. Seja qual for o preço da passagem.

Aeroporto de partida

Aeroporto de destino

Verificar informações

PROTEGEMOS OS DIREITOS DO PASSEIRO AÉREO

Você sempre pode verificar seus direitos em [airhelp.com/br](https://airhelp.com/br)

# Direitos relacionados a bagagem

"A Convenção de Montreal oferece proteção para bagagens despachadas em voos internacionais entre mais de 130 países.

Os passageiros podem pedir indenização de até **US\$ 1.700** por perdas, danos ou atrasos."

# O que fazer:

- 1 Informe o problema imediatamente** no balcão de bagagens da companhia aérea ou seu prestador de serviços de bagagem
- 2 Obtenha um Relatório de irregularidade de propriedade (PIR)** com um número de referência antes de deixar o aeroporto
- 3 Faça uma lista** de tudo que você precisa para pedir indenização
- 4 Colete provas:** tire fotos, recibos

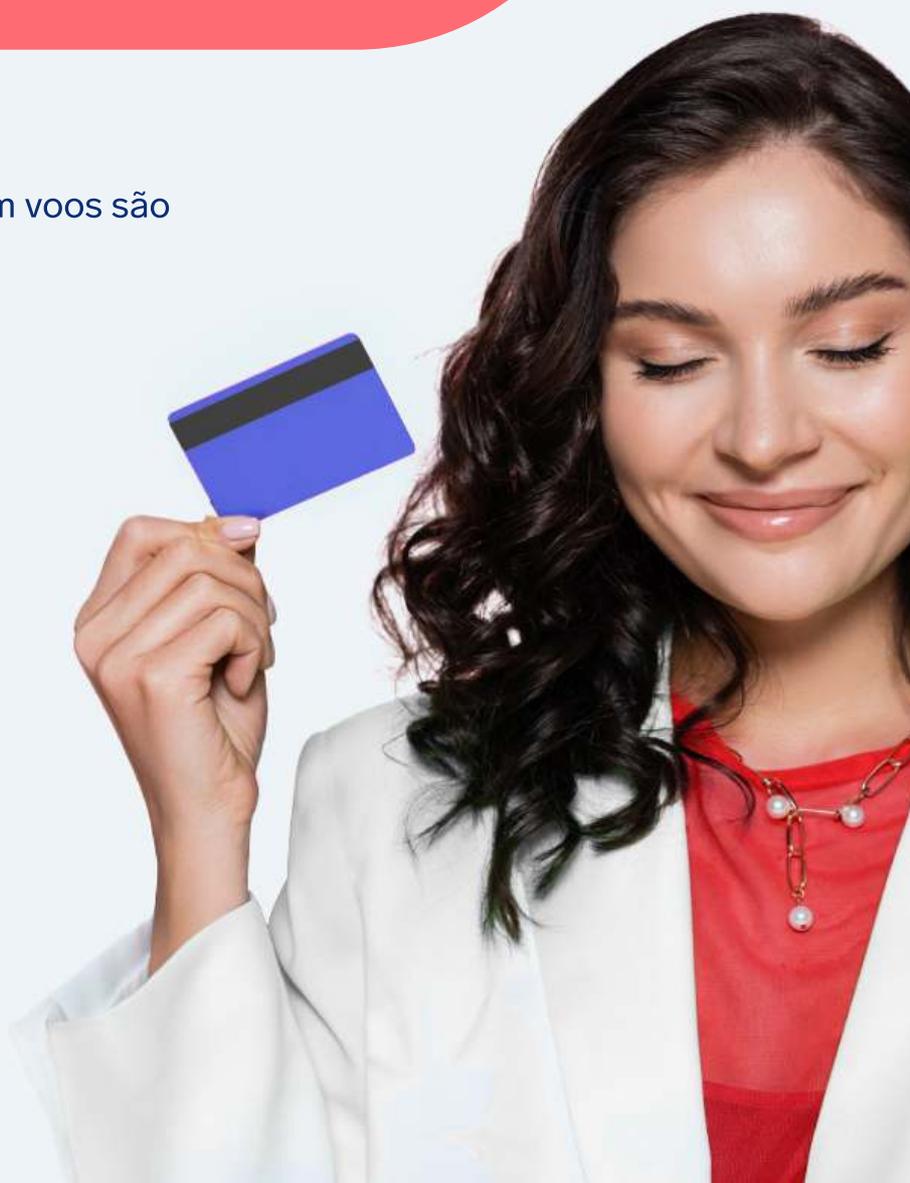
	Pedido de indenização para	Prazos
<b>Bagagem danificada</b>	Custos de reparação ou reposição de itens danificados	7 dias
<b>Bagagem atrasada</b>	Custos dos itens para substituição	21 dias (depois do recebimento da bagagem)
<b>Bagagem perdida*</b>	Custos dos itens perdidos	2 anos

\* Bagagem não retornada depois de 21 dias



# Reembolsos e indenizações: qual é a diferença?

É fácil confundir, mas reembolsos e indenizações por problemas com voos são duas **coisas bem diferentes**.



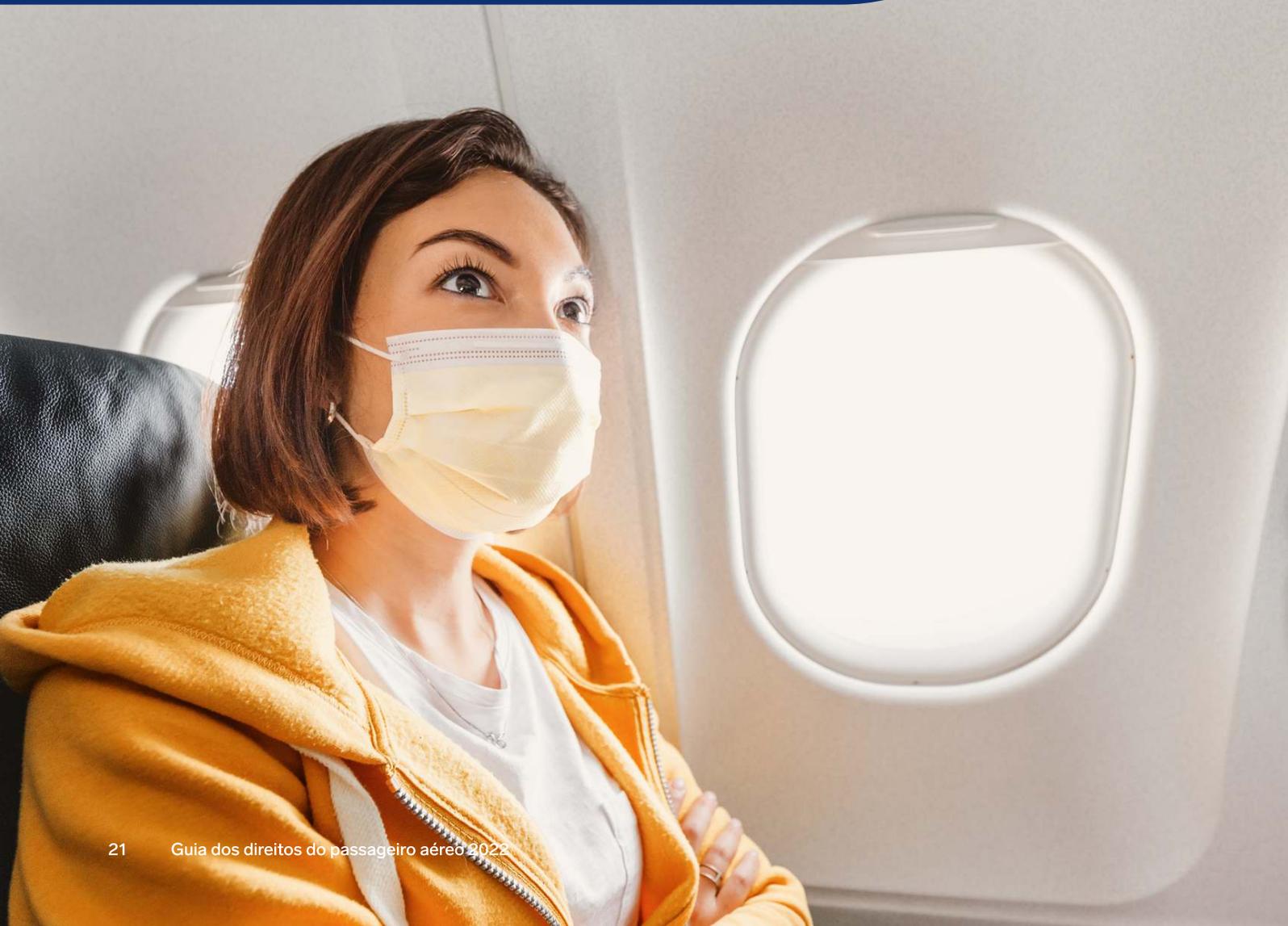
	<b>Reembolso</b>	<b>Indenização</b>
<b>O que é:</b>	O dinheiro que você tem de volta pelo custo de seu bilhete de voo.	O dinheiro pago por uma companhia aérea pelo inconveniente causado.
<b>Quando:</b>	Você tem direito a reembolso quando a companhia aérea não pode operar o voo como planejado (p. ex.: cancelamento ou reagendamento). Um voo alternativo no lugar do voo original pode ser oferecido.	Você pode ser elegível para indenização se o seu voo está atrasado, foi cancelado ou está superlotado e a companhia aérea é responsável.
<b>Quanto:</b>	Você deve receber o custo total de seu bilhete de voo, no preço que pagou.	Depende das leis. Na Europa, você pode receber até € 600, enquanto no Brasil os valores são decididos nos tribunais.
<b>Como receber:</b>	Entre diretamente em contato com a companhia aérea ou peça o reembolso por meio do agente de viagens ou empresa de cartão de crédito.	Você pode pedir a indenização diretamente na companhia aérea, contratando um advogado ou consultando um especialista como a AirHelp para fazer isso por você.



## **Você sabia que é possível pedir tanto um reembolso quanto uma indenização?**

**Por exemplo:** seu voo foi cancelado e atende a todos os requisitos para indenização de acordo com o CE 261. Você pode decidir não aceitar um voo substituto e obter reembolso, mas ainda tem direito a pedir sua indenização.

# Os direitos do passageiro e a Covid-19





# -89%

O número de voos em abril de 2020 caiu em comparação a 2019<sup>1</sup>.



## Cancelamentos pela Covid

Muitas companhias aéreas não ofereceram reembolsos completos, mesmo quando os governos confirmaram que o direito dos passageiros a reembolso ainda estava válido.



# 35%

de passageiros acreditam que as companhias aéreas os trataram de forma justa durante a pandemia<sup>2</sup>.



### Estes são seus direitos:

#### Reembolsos por cancelamento de voo

- ▲ Os passageiros têm direito a **reembolso** — não são obrigados a aceitar um cupom.

#### Indenização por cancelamento

- ▲ **Os cancelamentos de 2020** não deram direito a indenização, pois as restrições governamentais impostas são *circunstâncias extraordinárias*, fora do controle das companhias aéreas.
- ▲ **Os cancelamentos de 2022 em função de doença da equipe** por Covid podem ser elegíveis para indenização em algumas circunstâncias.

<sup>1</sup> <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-04/covid19-eurocontrol-comprehensive-air-traffic-assessment-14042020.pdf>

<sup>2</sup> Dados de uma pesquisa on-line feita entre 8 e 10 dezembro de 2021 na qual participaram 12.215 pessoas do Brasil, Canadá, França, Alemanha, Irlanda, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos.

# Como fazer cumprir seus direitos

Você acha que tem direito a indenização?  
Existem várias maneiras de obtê-la:

- ▲ Fazer um pedido de indenização **diretamente** à companhia aérea
- ▲ Contratar um **advogado** para representar você
- ▲ Usar um especialista como **AirHelp**

Desde 2013, já ajudamos mais de **16 milhões de pessoas** a compreender seus direitos e pedir indenização.

Verifique gratuitamente se você tem direito a indenização em **airhelp.com/br**.

Se você tem um pedido de indenização válido, nossos especialistas em indenização podem fazer tudo para você.



# Sobre a AirHelp

A AirHelp é a **empresa número 1 no mundo para indenização de voo**. Combinamos tecnologia inovadora com experiência internacional e suporte ao cliente para ajudar os viajantes a **pedir indenização por voos atrasados ou cancelados**.

**16M**

Já ajudamos 16 milhões de passageiros

**350**

Equipe global de mais de 350 pessoas

**4.6/5**

Avaliação Excelente no Trustpilot, com base em mais de 110.000 recomendações



A maior rede mundial de especialistas em direitos do passageiro aéreo



# Faça seu pedido de indenização de voo com a n.º 1 do mundo

- ✓ **Fácil e sem problemas**  
Com a AirHelp, todo o processo do pedido de indenização fica por nossa conta, do início até o recebimento.
- ✓ **Nós cuidamos de tudo**  
Orientamos você sobre documentos essenciais e enviamos a documentação em seu nome.
- ✓ **Economize tempo**  
Você simplesmente envia seus documentos — nós cuidamos de tudo.
- ✓ **Se não ganhar, não paga**  
Só cobramos nossa taxa quando você receber seu pagamento.
- ✓ **Atualizações**  
Fornecemos atualizações regulares e respondemos a suas perguntas.

Verifique voos para indenização em [airhelp.com/br](https://airhelp.com/br)

AirHelp. **Prontos para ajudar.**