

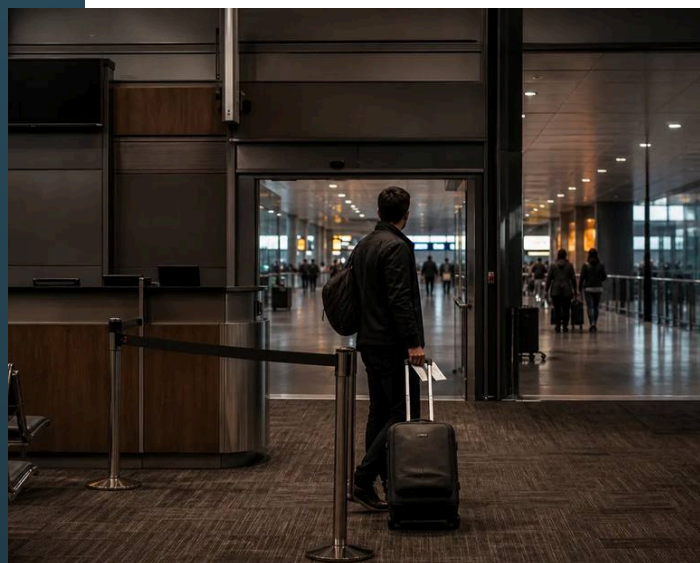
PORTFÓLIO DE ATUAÇÃO

Direito do Passageiro Aéreo

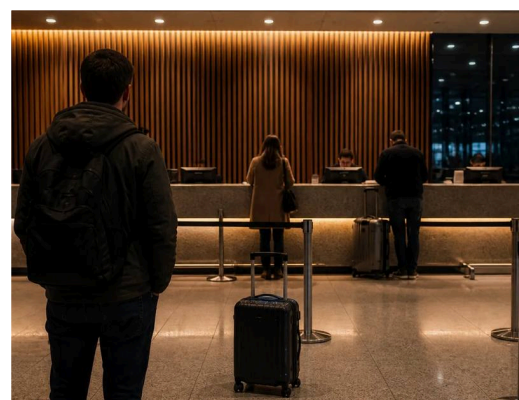
Atraso, cancelamento, overbooking, bagagem e conexão perdida
em voos domésticos e internacionais

Frentes de atuação

Quem embarca em Porto Seguro ou Teixeira de Freitas, ou desembarca ali vindo de qualquer lugar do país e do exterior, está numa relação de consumo com a companhia aérea. Quando o voo atrasa, é cancelado, a bagagem não aparece ou o embarque é negado por excesso de venda, a companhia tem deveres definidos: informar, prestar assistência material, reacomodar ou reembolsar e reparar prejuízos comprovados. A maior parte dos passageiros não conhece esses deveres na hora em que precisa deles — e a hora em que precisa é no saguão, com a mala perdida ou o painel mudando. Este documento reúne as frentes em que a Sampaio Advocacia atua no Direito do Passageiro Aéreo, explica os termos que aparecem no balcão e na petição, mostra o percurso de um caso e aponta os erros que costumam comprometê-lo antes mesmo da primeira conversa. Nada aqui substitui a análise dos documentos de cada voo: o que cabe depende da prova reunida, do trecho, da companhia e da regulação vigente na data.



S A M P A I O



8

FRENTES DE
ATUAÇÃO

Em que situações a área entra

Cada frente abaixo tem página própria adiante, com o que se faz, os documentos e os pontos de atenção.



ATRASO E
CANCELAMENTO DE
VOO



PRETERIÇÃO DE
EMBARQUE
(OVERBOOKI...



BAGAGEM
EXTRAVIADA,
DANIFICADA OU...



CONEXÃO PERDIDA
E ITINERÁRIO ALTE...



VOO
INTERNACIONAL



ASSISTÊNCIA NO
AEROPORTO:
INFORMA...

01

Atraso e cancelamento de voo

O caso mais frequente. A companhia deve informar o passageiro, prestar assistência material conforme o tempo de espera e oferecer reacomodação ou reembolso. O trabalho começa por reconstruir a cronologia com os comprovantes e medir o que faltou; só depois se discute reparação, que depende das consequências demonstradas e não de um número fixo de horas.

Cancelamento sem aviso ou com aviso em cima da hora

Atraso prolongado sem alimentação, hospedagem ou transporte

Alteração unilateral de horário que inviabiliza a viagem

Reacomodação em voo muito distante do original

Gastos por conta própria com hotel, comida e deslocamento

Pernoite no aeroporto, especialmente com criança, idoso ou pessoa doente

02

Preterição de embarque (overbooking)

A companhia vendeu mais assentos do que o avião tem e alguém com reserva confirmada fica no chão. A regulação exige buscar voluntários com oferta de compensação antes de preterir; quem fica contra a vontade tem direito a compensação, assistência e reacomodação ou reembolso. O escritório verifica o que foi oferecido e o que foi assinado no balcão.

Embarque negado com reserva e check-in confirmados

Aceite de "voluntariado" sem explicação do que se estava aceitando

Compensação abaixo do previsto na regulação vigente

Preterição por troca para aeronave menor

Passageiro em conexão preterido no segundo trecho

03

Bagagem extraviada, danificada ou violada

Mala que não chega, chega quebrada ou chega mais leve. A prova decisiva é o relatório de irregularidade feito no desembarque; a partir dele, comprovar o conteúdo e o valor é o que define o alcance do pedido. Prazos de devolução e limites de reparação mudam entre voo doméstico e internacional, e o escritório organiza a prova para cada situação.

Extravio temporário, com devolução depois de dias

Extravio definitivo, com mala nunca localizada

Mala amassada, rasgada, com rodinha ou fecho quebrado

Bagagem violada, com itens faltando

Gastos emergenciais com roupa e higiene durante o extravio

Proposta de reparação muito abaixo do prejuízo

Objetos de valor despachados sem declaração especial

04

Conexão perdida e itinerário alterado

O primeiro voo atrasa e o segundo parte sem o passageiro. Quando os trechos estão no mesmo bilhete, a companhia deve reacomodar e assistir até o destino final; em bilhetes separados, ou com companhias diferentes, a responsabilidade é discutida trecho a trecho. Também entram aqui as mudanças de rota, de escala e de aeroporto feitas sem concordância do passageiro.

Conexão perdida por atraso do primeiro trecho

Bilhetes separados e a disputa sobre quem responde

Trecho internacional perdido por atraso no voo doméstico

Mudança de aeroporto de chegada ou de partida

Inclusão de escala não prevista

Assistência interrompida na cidade da conexão

05

Voo internacional

Quando origem ou destino fica fora do Brasil, a Convenção de Montreal rege a reparação de danos materiais, com limites e prazos próprios; o dano moral segue a legislação brasileira. A companhia estrangeira que opera no país responde aqui. O escritório identifica desde o início o regime de cada pedido, porque isso muda a estratégia e o tempo disponível.

Atraso ou cancelamento em trecho internacional

Bagagem extraviada em voo com conexão no exterior

Limites de reparação e as exceções que a própria Convenção prevê

Prazo mais curto para acionar a Justiça

Companhia estrangeira sem atendimento no Brasil

Passagem comprada em agência ou plataforma do exterior

06

Assistência no aeroporto: informação, reacomodação e assistência material

Os deveres que nascem no saguão, antes de qualquer discussão sobre indenização. A companhia precisa informar motivo e previsão, oferecer comunicação, alimentação, hospedagem e transporte conforme o tempo de espera e dar ao passageiro a escolha entre reacomodação e reembolso. O escritório orienta quem está no aeroporto agora e documenta a omissão para quem já saiu.

Orientação imediata sobre o que exigir no balcão

Modelo de solicitação de declaração escrita à companhia

Registro da recusa de assistência, com nome e horário

Cobrança dos gastos feitos no lugar da assistência negada

Reacomodação imposta contra a escolha do passageiro

Passageiro com necessidade de assistência especial deixado sem apoio

07

Reclamação, negociação e acordo

Nem todo caso precisa virar processo. Reclamação com protocolo à companhia, plataforma pública de consumo e registro na ANAC muitas vezes produzem proposta. O escritório avalia se ela cobre o prejuízo, o que a assinatura encerra e se vale a pena seguir. Quando vale, conduz o pedido, em regra no Juizado Especial Cível, e a audiência de conciliação.

Reclamação formal à companhia com protocolo

Registro na plataforma pública de consumo (consumidor.gov.br)

Reclamação à ANAC como registro do descumprimento

Análise de voucher, crédito ou pagamento oferecido

Ajuizamento no Juizado Especial Cível ou na vara comum

Audiência de conciliação e decisão sobre aceitar ou seguir

Acompanhamento do cumprimento da sentença ou do acordo

08

Passageiros dos aeroportos de Porto Seguro e Teixeira de Freitas

A sede em Eunápolis fica entre os dois aeroportos que servem quem mora na região ou a visita. O turista com voo de volta cancelado, o morador que perdeu a conexão e a família que desembarcou sem as malas têm o mesmo ponto de apoio, presencial ou on-line. Ocorrências em qualquer aeroporto do país são recebidas do mesmo modo.

Turista em Porto Seguro com voo de volta cancelado ou alterado

Morador da região que perdeu a conexão a caminho do destino

Bagagem que não chegou ao aeroporto de Porto Seguro ou de Teixeira de Freitas

Voo de Teixeira de Freitas cancelado com reacomodação distante

Quem já voltou para casa em outra cidade ou estado e quer resolver on-line

Ocorrências em aeroportos de qualquer parte do país

Entenda os termos

As palavras que aparecem em intimações, notificações e conversas — explicadas antes de qualquer decisão.

Assistência material

Apoio que a companhia deve prestar enquanto o passageiro espera: comunicação, alimentação, hospedagem e transporte, escalonados conforme o tempo de atraso, na forma da regulação vigente da ANAC. É devida mesmo em mau tempo e não substitui eventual indenização.

Reacomodação

Colocação do passageiro em outro voo, da própria companhia ou de outra, para o mesmo destino, sem custo. É uma das duas opções devidas em atraso longo, cancelamento ou preterição; a outra é o reembolso. A escolha é do passageiro.

Reembolso

Devolução do valor pago pela passagem, integral quando o problema é da companhia, no meio de pagamento original ou em crédito, conforme escolha do passageiro. Receber o reembolso não apaga, por si só, gastos e prejuízos que o problema causou.

Preterição de embarque (overbooking)

A companhia vende mais assentos do que o avião tem e nega o embarque a quem tinha reserva confirmada. A regulação exige buscar voluntários antes, com compensação negociada, e prevê compensação fixada para quem for preterido contra a vontade.

No-show

Expressão em inglês para o passageiro que não comparece ao embarque. Pode gerar a perda do trecho e, em alguns casos, o cancelamento do trecho seguinte. A legitimidade dessa prática é discutida e depende da tarifa e da regulação vigente.

Extravio de bagagem

Bagagem despachada que não aparece na esteira do destino. Pode ser temporário, com localização e entrega depois, ou definitivo. A regulação fixa prazo de devolução, diferente entre voo doméstico e internacional; vencido, o extravio é tratado como definitivo.

RIB (Relatório de Irregularidade de Bagagem)

Documento emitido pela companhia, no balcão do aeroporto, registrando que a bagagem não chegou, chegou danificada ou violada. Fixa a ocorrência e a data. É a prova central; sem ele, a companhia costuma contestar que o problema ocorreu no voo.

Bagagem danificada ou violada

Danificada é a mala que chega amassada, rasgada ou com fecho e rodinha quebrados. Violada é a que chega aberta ou com itens faltando. Ambas exigem registro no desembarque, fotos e lista do que foi afetado, com comprovantes de valor.

Conexão perdida

Quando o atraso do primeiro voo faz o passageiro perder o seguinte. Com os dois trechos no mesmo bilhete, a companhia deve reacomodar e prestar assistência até o destino final. Em bilhetes separados, a responsabilidade é discutida trecho a trecho.

Dano moral

Prejuízo que não é dinheiro: angústia, humilhação, noite em claro no aeroporto, compromisso importante perdido. Não decorre automaticamente do atraso; depende das circunstâncias demonstradas e é fixado pelo juiz, sem valor tabelado nem promessa possível.

Dano material

Prejuízo em dinheiro que se comprova: diária perdida, passagem comprada por conta própria, roupas e itens de higiene durante o extravio, conteúdo da mala. Exige nota fiscal ou comprovante. Sem prova do valor, a reparação tende a ser bem reduzida.

ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil, órgão federal que regula e fiscaliza o transporte aéreo no Brasil. Edita as regras de assistência, reacomodação, reembolso e bagagem, e recebe reclamações. Não julga pedidos de indenização, que são decididos pela Justiça.

Convenção de Montreal

Tratado adotado pelo Brasil para reger o transporte aéreo internacional. Traz limites de reparação e prazos próprios, que o Supremo Tribunal Federal reconheceu prevalecerem sobre o Código de Defesa do Consumidor para danos materiais. Dano moral segue a legislação brasileira.

Franquia de bagagem

Quantidade, peso e dimensões de bagagem que a passagem inclui sem custo extra, de mão e despachada. Varia por companhia, tarifa e trecho. Ultrapassar gera cobrança; o que foi despachado dentro dela fica sob responsabilidade da companhia até a entrega.

Juizado Especial Cível

Unidade da Justiça para causas de menor valor, com procedimento mais simples e sem custas iniciais na primeira instância. É onde a maior parte dos casos de passageiro tramita. Acima do limite de valor, o caso vai à vara comum.

Voucher e crédito

Formas de compensação que a companhia oferece no balcão ou depois: vale para viagem futura, crédito ou milhas. Podem vir com termo que encerra a discussão. Ler antes de assinar é o que separa compensação de renúncia.

Da ocorrência ao pedido: o percurso em cinco passos

Mostra a ordem em que as providências se sustentam: cada passo depende do anterior. Registro sem comprovante e pedido sem protocolo são os elos que costumam faltar.

01 Registrar

Ainda no aeroporto: declaração da companhia, relatório de bagagem, nome e horário de quem atendeu.

03 Reclamar

Companhia, plataforma pública de consumo e ANAC, sempre com protocolo.

05 Pedir

Acordo, quando cobre o prejuízo; ou ação, em regra no Juizado Especial Cível.

02 Guardar

Cartão de embarque, etiqueta, mensagens, notas de todos os gastos e fotos.

04 Analisar

Cronologia, deveres descumpridos, prazo aberto e regime aplicável: doméstico ou internacional.

Seis conceitos que o balcão confunde

Cada um é um dever ou uma reparação diferente. Receber um não anula os outros, e é a confusão entre eles que faz o passageiro assinar o que não devia.

01



Informação

Motivo do problema e nova previsão, comunicados pela companhia de forma clara e atualizada.

02



Assistência material

Comunicação, alimentação, hospedagem e transporte, escalonados pelo tempo de espera, sem depender de culpa.

03



Reacomodação

Outro voo para o mesmo destino, sem custo, na própria companhia ou em outra.

04



Reembolso

Devolução do valor pago, integral quando o problema é da companhia, na forma escolhida pelo passageiro.

05



Reparação de dano material

Ressarcimento de gastos e perdas comprovados por nota fiscal ou documento.

06



Indenização por dano moral

Compensação por sofrimento relevante demonstrado, fixada pelo juiz ou por acordo, sem valor tabelado.

Quem é quem quando o voo falha

Cada ator tem um papel e um limite. Reclamar à ANAC não gera indenização; pedir ao juiz sem antes registrar no balcão enfraquece a prova.



Como o escritório conduz um caso de passageiro

É a sequência interna do trabalho, do envio dos comprovantes ao encerramento. Serve para o cliente saber em que ponto está e o que vem depois.

01**Triagem**

Leitura dos documentos enviados e identificação do que falta, antes de qualquer opinião.

02**Cronologia**

Reconstrução hora a hora do que aconteceu, com o que a companhia ofereceu e negou.

03**Enquadramento**

Deveres descumpridos, regime doméstico ou internacional, prazo aberto e pedido possível.

04**Proposta ou ação**

Reclamação com protocolo, análise da oferta e, se necessário, ajuizamento.

05**Encerramento**

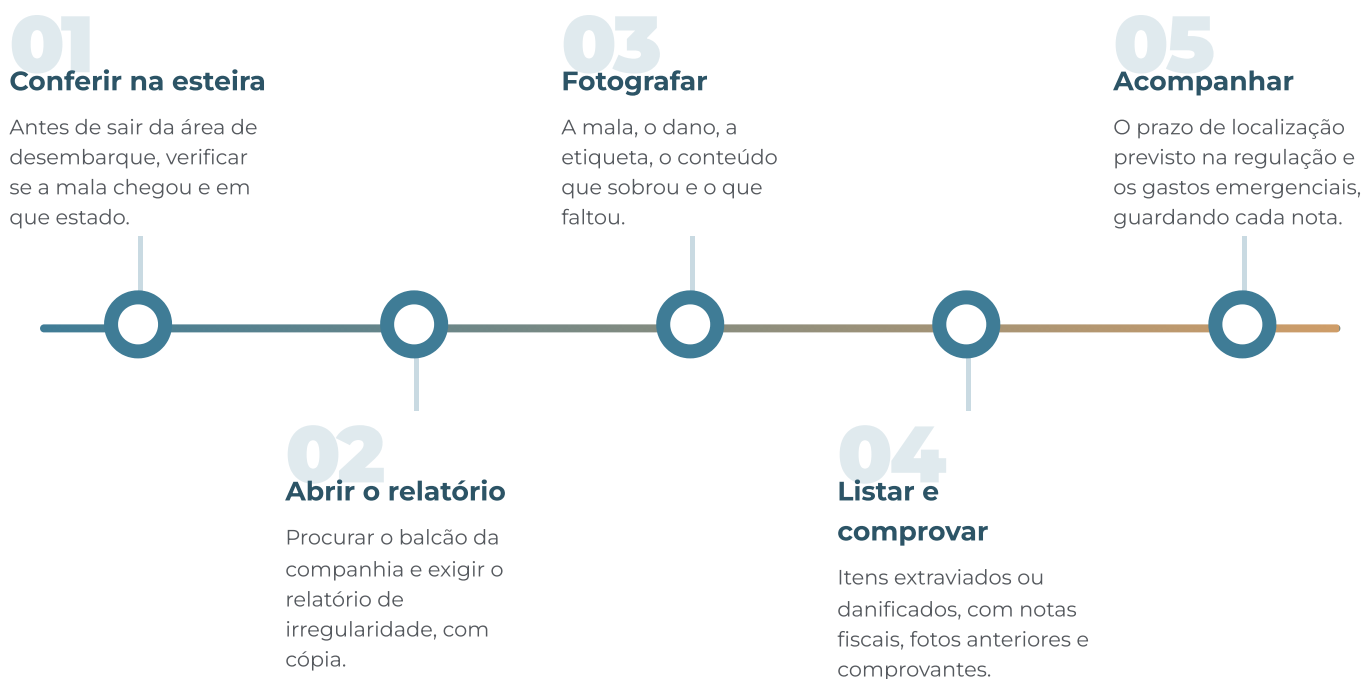
Acordo homologado ou sentença cumprida, com prestação de contas ao cliente.

**NA PRÁTICA**

É a sequência interna do trabalho, do envio dos comprovantes ao encerramento. Serve para o cliente saber em que ponto está e o que vem depois.

Bagagem: as primeiras horas decidem

Ordem de providências no desembarque. O relatório de irregularidade precisa ser feito antes de sair da área restrita; depois disso a companhia passa a contestar a ocorrência.



Voo doméstico e voo internacional: o que muda

Os dois regimes convivem no mesmo caso quando há trecho nacional e trecho internacional. Identificar qual se aplica a cada pedido muda a prova e o tempo disponível.

01



Norma principal

Doméstico: Código de Defesa do Consumidor e regulação da ANAC. Internacional: Convenção de Montreal para danos materiais.

02



Dano moral

Nos dois, analisado pela legislação brasileira, conforme as consequências demonstradas.

03



Limite de reparação

Doméstico: sem teto legal, conforme a prova. Internacional: limites previstos na Convenção, com as exceções que ela mesma define.

04



Prazo para acionar a Justiça

Diferente entre os regimes, e o internacional tende a ser mais curto. Confirme o prazo vigente na data do voo.

05



Bagagem

Prazos de devolução e referências de valor distintos; no internacional, a declaração especial de valor faz diferença.

06



Assistência no aeroporto

Os deveres de assistência da regulação da ANAC alcançam os voos por ela abrangidos, domésticos e internacionais, na forma vigente.

Overbooking: o que acontece no balcão

A sequência que a regulação impõe à companhia antes de deixar alguém em terra. Saber a ordem ajuda a perceber quando ela foi pulada e a não assinar "voluntariado" sem entender.

01**Chamada de voluntários**

A companhia deve primeiro procurar quem aceite ficar em troca de compensação negociada.

02**Oferta de compensação**

Ao voluntário, o que for combinado, por escrito; nada é imposto.

03**Preterição involuntária**

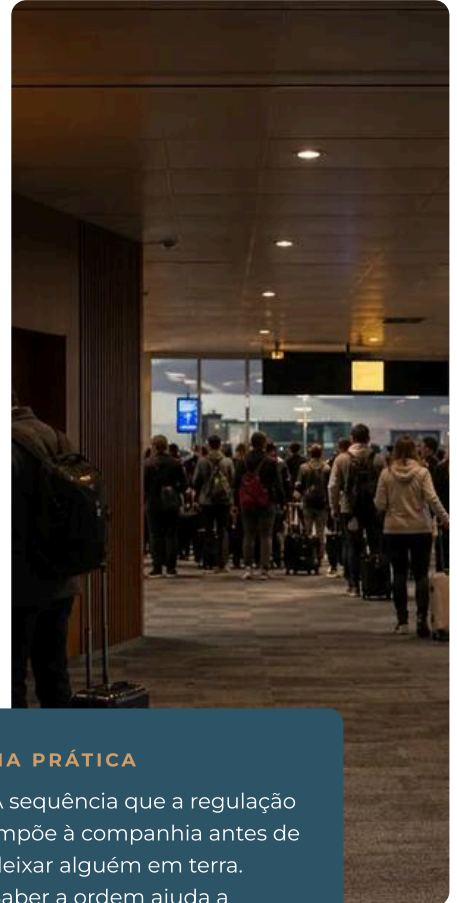
Sem voluntários suficientes, alguém fica contra a vontade e tem direito à compensação prevista na regulação.

04**Assistência e escolha**

Assistência material e a escolha entre reacomodação e reembolso, além da compensação.

05**Registro**

Declaração escrita da preterição, com motivo e horário: é a prova que sustenta o pedido posterior.

**NA PRÁTICA**

A sequência que a regulação impõe à companhia antes de deixar alguém em terra. Saber a ordem ajuda a perceber quando ela foi pulada e a não assinar "voluntariado" sem entender.

04 Pontos de atenção

O que costuma comprometer o caso antes mesmo da primeira conversa.

01 Sair do aeroporto sem registro escrito. Declaração da companhia ou relatório de bagagem se pedem na hora; depois, a companhia contesta.

02 Assinar o voucher, o crédito ou o termo de "voluntariado" sem ler. Alguns encerram qualquer discussão futura.

03 Contar com a regra das "quatro horas". O tempo de espera define a assistência devida; indenização depende de consequência demonstrada.

04 Descartar cartão de embarque, etiqueta de bagagem e mensagens da companhia. Sem eles, falta a prova de que você estava naquele voo.

05 Despachar eletrônico, joia ou documento sem declaração de valor. A reparação por item de valor despachado sem declaração tende a ser limitada.

06 Comprar tudo por conta própria e não guardar as notas. Gasto sem comprovante dificilmente é reconhecido.

07 Tratar voo internacional como doméstico. O prazo para acionar a Justiça e os limites de reparação são outros.

08 Adiar a procura por orientação. Prazos correm, e as provas digitais somem com a troca de celular.

Como trabalhamos

O método é o mesmo em todas as áreas: análise antes da proposta, escopo por escrito, linguagem clara.

01 Análise dos comprovantes antes de qualquer opinião

Cartão de embarque, mensagens, relatório de bagagem e notas de gastos vêm primeiro. Só com eles é possível dizer o que cabe e o que não cabe naquele voo.

02 Sem promessa de resultado ou de valor

Indenização não é tabelada nem automática. O escritório expõe os cenários possíveis, inclusive o de não seguir, e o cliente decide informado.

03 Documentos que o cliente consegue ler

Cronologia, análise e proposta em linguagem clara, com cada termo técnico explicado, para que a decisão de aceitar acordo ou seguir seja do cliente.

04 Atendimento presencial em Eunápolis e on-line

Sede na Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171, 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, entre os aeroportos de Porto Seguro e Teixeira de Freitas. Quem já voltou para casa em outra cidade ou estado é atendido on-line, com os documentos enviados por mensagem.

A SEDE

Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171 — 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, CEP 45820-095. Atendimento presencial e on-line.

MPA
ADVOCACIA



VAMOS CONVERSAR

Sobre o seu caso, com calma

Atendimento presencial na sede, em Eunápolis - BA, e on-line.



ENDEREÇO Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171 — 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, CEP 45820-095



TELEFONE E WHATSAPP (73) 3261-2638



E-MAIL contato@sampaioadvocacia.com



SITE sampaioadvocacia.com



INSTAGRAM @sampaio.advocacia



FACEBOOK facebook.com/advogados.sampaio



LINKEDIN linkedin.com/company/sampaioadvocacia