

Cartilha do

# Transporte aéreo

Fortalecendo a cidadania e  
reduzindo a litigiosidade





**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

**Presidente**

Ministro Luiz Fux

**Corregedora Nacional de Justiça**

Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

**Conselheiros**

Emmanoel Pereira

Luiz Fernando Tomasi Keppen

Rubens de Mendonça Canuto Neto

Tânia Regina Silva REckziegel

Mário Augusto Figueiredo de Lacerda Guerreiro

Candice Lavocat Galvão Jobim

Flávia Moreira Guimarães Pessoa

Ivana Farina Navarrete Pena

Marcos Vinícius Jardim Rodrigues

André Luís Guimarães Godinho

Maria Tereza Uille Gomes

Luiz Fernando Bandeira de Mello

**Secretário-Geral**

Valter Shuenquener de Araújo

**Secretário Especial de Programas,  
Pesquisas e Gestão Estratégica**

Marcus Livio Gomes

**Diretor-Geral**

Johaness Eck

**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

**Secretária de Comunicação Social**

Juliana Mendes Gonzaga Neiva

**Chefe da Seção de Comunicação Institucional**

Rejane Neves

**Projeto gráfico**

Eron Castro

**Revisão**

Carmem Menezes

2021

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600

Endereço eletrônico: [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)

# Conteúdo

**4**

**Apresentação**

**6**

**Quais cuidados tomar ao comprar uma passagem aérea?**

**9**

**Acabei de comprar minha passagem, mas quero desistir. Vou ter de pagar multa?**

**12**

**Quero desistir ou alterar a viagem. O que devo fazer?**

**15**

**A empresa alterou meu voo. E agora?**

**18**

**E quando a empresa alterar meu voo e não me avisar?**

**21**

**Antes de ir para o aeroporto, quais cuidados são recomendados?**

**24**

**Não cheguei a tempo do voo de ida, mas quero manter o voo de volta. Como proceder?**

**27**

**Cheguei ao aeroporto. Como funciona?**

**30**

**Meu voo está atrasado ou foi cancelado. Quais os meus direitos?**

**34**

**Tive problemas com minha bagagem. O que tenho de fazer?**

# Apresentação

No mercado doméstico brasileiro, o transporte aéreo apresentou retração de 48,7% na demanda de passageiros no ano de 2020 em comparação ao ano anterior, enquanto, no mercado internacional, a queda chegou a 71%.<sup>1</sup> Diante da pandemia e desse cenário, ao longo do ano de 2020, medidas emergenciais para a aviação civil brasileira foram adotadas, a exemplo da Lei nº. 14.034/2020 e da Resolução Anac nº. 556/2020, que objetivam resguardar os interesses dos passageiros (por exemplo, isentando-os de multas, caso deixem o valor pago na passagem como crédito para utilização futura) e, ao mesmo tempo, mitigar os efeitos econômicos negativos sobre o setor. Algumas dessas medidas, por serem de caráter temporário, aplicar-se-ão apenas no contexto da pandemia, o que tem ensejado uma série de dúvidas, em especial, nos usuários desses serviços.

Nesse contexto, verifica-se campo fértil para o crescimento de uma litigiosidade que já era enorme. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, aponta que houve aumento de cerca de 55% nas reclamações no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) na comparação entre os períodos de janeiro a setembro dos anos de 2019 e 2020.<sup>2</sup> Por sua vez, na plataforma <[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)>, a alta foi de 40% em comparação entre os períodos de janeiro a julho dos anos de 2019 e 2020. Em outro giro, a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) sustenta que 98,5% das ações cíveis no mundo contra companhias aéreas estão concentradas no Brasil.<sup>3</sup>

Salutar, portanto, lançar luz sobre os direitos e os deveres relacionados ao transporte aéreo, inclusive para proporcionar maior segu-

---

1 Conforme dados publicados pela Anac. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/noticias/2021/com-pandemia-indicadores-do-setor-aereo-reduzem-50-em-2020-1>>. Acesso em: 3 maio 2021.

2 Disponível em: <<https://www.jota.info/coberturas-especiais/aviacao-competitividade/juizados-especiais-judicializacao-setor-aereo-12032021>>. Acesso em: 14 abr. 2021.

3 Segundo dados do Instituto Brasileiro de Direito Aeronáutico (Ibaer). Disponível em: <<https://www.jota.info/wp-content/uploads/2021/02/abear-brochura-bsb2021-digital-a-partir-da-pagina-10-1.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2021.

rança aos consumidores na aquisição de bilhetes aéreos e, assim, possibilitar a manutenção da atividade econômica do setor. Cumpre salientar, no ponto, que muitas das medidas emergenciais adotadas para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia de Covid-19, são de caráter temporário e só se aplicam durante esse período de crise.

Além disso, imperioso estimular a solução consensual dos conflitos, concretizando a norma fundamental prevista art. 3º, § 2º e § 3º, de nosso Código de Processo Civil, por meio da divulgação da plataforma <[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)>, desenvolvida pela Senacon, e que conta com a participação das empresas, as quais se comprometem a receber, analisar e empreender esforços para solucionar, em tempo razoável, as demandas apresentadas.

Assim, com o intuito de fortalecer a cidadania e reduzir a litigiosidade em juízo, foi elaborada a presente cartilha pelo Conselho Nacional de Justiça, com contribuições da Senacon, Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e associações das empresas do setor aéreo.

Boa leitura!

**Ministro Luiz Fux**

Presidente do Conselho Nacional de Justiça



# Quais cuidados tomar ao comprar uma passagem aérea?

- 1** Pesquise. Consultar preços pode ajudar você a economizar e é incentivo à concorrência no setor aéreo. Lembre: o valor da passagem aérea é dinâmico e pode variar conforme o canal de compra utilizado, o perfil da tarifa ofertada e a antecedência da compra em relação à data do voo, entre outros fatores.



2

Compare os diferentes tipos (perfis) de tarifas oferecidos pelas empresas aéreas. Geralmente, tarifas mais baratas têm regras mais restritivas e multas maiores, caso você precise remarcar ou pedir o reembolso. Fique atento a essas informações, antes de realizar a compra.

3

Você não é obrigado a contratar nenhum serviço opcional que vier a ser ofertado. Seguro viagem, assento conforto e bagagem extra, por exemplo, são serviços opcionais e não podem vir pré-selecionados. O custo desses serviços deve ser apresentado separadamente do valor da passagem.

4

Na hora de preencher os seus dados, fique atento para não cometer qualquer erro no preenchimento do nome completo e das informações pessoais. Caso contrário, por segurança, o passageiro poderá ser impedido de prosseguir viagem. Lembre que, em geral, a passagem aérea é pessoal e intransferível.

5

Antes de finalizar a compra, esteja atento ao resumo geralmente apresentado pelas empresas, referente ao seu contrato de transporte, contendo todos os itens e serviços selecionados. Leia o documento com atenção. Saber exatamente o que você está contratando evita transtornos e dá segurança quanto aos seus direitos.

6

Após comprar a passagem aérea, o passageiro receberá o seu comprovante, com todas as informações relativas à sua compra e o código localizador da passagem. Leia e confirme se as informações estão corretas. Caso perceba algum erro na grafia do seu nome, comunique a empresa aérea o quanto antes. Você poderá solicitar a correção sem qualquer cobrança até a realização do seu *check-in*, conforme art. 8º da Resolução Anac nº 400/2016. Nos casos de voos internacionais que envolvam mais de uma empresa aérea, poderá haver cobrança pela correção.

**7** Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, e-mails e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

*Todas as informações sobre os serviços de transporte aéreo e as suas regras devem ser repassadas pelas empresas aéreas em língua portuguesa, de forma clara e objetiva, seja em suas lojas físicas, nos endereços eletrônicos ou pelo telefone. Sempre peça que essas regras sejam repassadas para você por escrito.*

*Em voos internacionais, atente, ainda, para a necessidade de obtenção de visto (consular ou trânsito) ou de compra de passagem aérea de retorno ao país de origem, cabendo às empresas aéreas e agências de viagem prestarem informação adequada e clara a esse respeito.*

### Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Resolução Anac nº. 400/2016](#) (artigos 5º, 6º, 8º e 18)
- » [Regulamento Brasileiro da Aviação Civil \(RBAC\) nº. 108](#) (subparte B, parágrafo 108.25, alínea d)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Jurisprudência em teses – STJ – nº. 164](#)
- » [REsp 1799365/MG](#), Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 24/09/2019, DJe 01/10/2019
- » [REsp 988595/SP](#), Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 19/11/2009, DJe 09/12/2009

### Para aprofundar

- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº. 400/2016
- » [Decreto nº. 10.197/2020](#)





# Acabei de comprar minha passagem, mas quero desistir. Vou ter de pagar multa?

1

Após receber o comprovante da passagem aérea, o art. 11 da Resolução Anac nº 400/2016, reiterado no art. 3º, § 6º, da Lei nº 14.034/2020, preconiza que o passageiro tem 24 horas para desistir da sua compra sem custos, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo.

**2** Procure sua empresa aérea. Dê preferência ao autoatendimento eletrônico, no *site* ou aplicativo (*app*) para celular. Teve alguma dificuldade? Procure os outros canais de atendimento disponíveis, como chat no *site* ou serviço de atendimento telefônico.

**3** Você pode **pedir o reembolso** da passagem sem qualquer multa, desde que o pedido seja feito no prazo de 24 horas a contar do seu recebimento, nos termos do art. 3º, § 6º, da Lei nº 14.034/2020 e do art. 11 da Resolução Anac nº 400/2016. Nesse caso, o prazo para reembolso é de 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro, não importando se a passagem foi comprada com dinheiro, crédito, pontos ou milhas.

**4** Seja claro na sua opção (algo como “desisti da passagem no prazo de 24 horas e quero reembolso integral”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

**5** Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## **Importante!**

*Comprou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a Lei nº 14.046/2020 e procure seu agente de viagens.*

## Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

## Onde encontro essas normas?

- » [Lei nº 14.034/2020](#) (artigo 3º, §§ 6º e 7º)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigo 11)

## Para aprofundar

- » Consulte a tramitação da [MPV 925/2020](#) e da [MPV 1024/2020](#). Essas Medidas Provisórias se referem à Lei nº 14.034/2020
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)
- » Em relação à aplicabilidade do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de transporte aéreo de passageiros, há divergência jurisprudencial:
  - › [REsp 1531879/DF](#), Rel. Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, data da publicação: 03/04/2020.
  - › [REsp 1534519/DF](#), Rel. Ministro Benedito Gonçalves, Primeira Turma, data da publicação: 25/04/2018
  - › [AgInt no AREsp 817.755/RS](#), Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, data da publicação: 04/12/2015



# Quero desistir ou alterar a viagem. O que devo fazer?

**Não deixe de ler antes: *Acabei de comprar minha passagem, mas quero desistir. Vou ter de pagar multa?***

- 1** Consulte o comprovante que você recebeu quando comprou sua passagem aérea. Ele contém os detalhes do serviço adquirido. Veja se há multas para *no-show* (não comparecimento), remarcação e reembolso. São informações essenciais para que você possa decidir o que fazer.

**2** Procure sua empresa aérea. Dê preferência ao autoatendimento eletrônico, no *site* ou aplicativo (*app*) para celular. Teve alguma dificuldade? Procure os outros canais de atendimento disponíveis, como chat no *site* ou serviço de atendimento telefônico.

**3** Para voos até 31 de outubro de 2021, você pode **solicitar o crédito** à empresa aérea, para utilização futura. O crédito deve ter valor igual ou maior ao da passagem aérea e deve ser utilizado em até 18 meses, contados da data em que você o receber. É uma boa opção para ficar livre de multas, *vide* art. 3º, § 1º, da Lei nº 14.034/2020.

**4** Você também pode **solicitar a remarcação** para novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando, dentro do prazo de validade da sua passagem. Nesse caso, podem ser aplicadas multas e serem cobradas diferenças de tarifa. É uma opção que pode valer a pena especialmente se você comprou uma passagem que não impôs custos para remarcação.

**5** Você pode, ainda, **pedir o reembolso**. Aqui também pode haver multas, de acordo com o que foi previsto durante a compra da passagem. Além disso, para voos até 31 de outubro de 2021, em razão da pandemia de Covid-19, o prazo para reembolso é de 12 meses, contados da data do voo, nos termos do art. 3º da Lei nº 14.034/2020. O valor reembolsado deve ser corrigido pelo INPC.

**6** Seja claro na sua opção (algo como “crédito”, “remarcação” ou “reembolso”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

**7** Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

*O crédito deve ser concedido por escrito, em 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro. Com ele, você poderá comprar nova passagem, que pode ter origem, destino, preço e até mesmo passageiros diferentes da passagem original.*

*No reembolso, mesmo de passagens do tipo “não reembolsável”, o valor da tarifa de embarque sempre deve ser devolvido. O reembolso ocorrerá pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da passagem.*

*Na remarcação, além de multas, você pode ter de pagar ou receber a diferença entre os valores do serviço de transporte aéreo (tarifa aérea) e da tarifa de embarque do novo voo e do voo original.*

*Observe o prazo de validade da passagem aérea estabelecido no contrato. Caso não tenha sido definido, o prazo de validade será de 1 ano, contado da data da emissão da passagem aérea.*

*Comrou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a [Lei nº 14.046/2020](#) e procure seu agente de viagens.*

### Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Lei nº 14.034/2020](#) (artigo 3º, *caput* e §§ 1º, 3º, 4º e 7º)
- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 6º, 7º, 9º, 10 e 31)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)

### Para aprofundar

- » Consulte a tramitação da [MPV 925/2020](#) e da [MPV 1024/2020](#). Essas Medidas Provisórias se referem à Lei nº 14.034/2020
- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



# A empresa alterou meu voo. E agora?

- 1** Caso a empresa aérea informe você que realizou alguma alteração programada em seu voo, verifique se a mudança, na partida ou na chegada, é superior a 30 minutos (voos domésticos) ou a 1 hora (voos internacionais). Se sim **OU** se você foi avisado com menos de 24 horas de antecedência, você não precisa aceitar a alteração, nos termos do art. 2º da Resolução Anac nº. 556/2020 e do art. 12 da Resolução Anac nº. 400/2016. Veja o que fazer a seguir.
- 2** Procure sua empresa aérea. Dê preferência ao autoatendimento eletrônico, no *site* ou aplicativo (*app*) para celular. Teve alguma dificuldade? Procure os outros canais de atendimento disponíveis, como *chat* no *site* ou serviço de atendimento telefônico.

3

Para voos até 31 de outubro de 2021, você pode **solicitar crédito** à empresa aérea, para utilização futura. O crédito deve ter valor igual ou maior ao da passagem aérea e deve ser utilizado em até 18 meses, contados da data em que você o receber.

4

Você também pode **solicitar a reacomodação** em novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando para o mesmo itinerário, dentro do prazo de validade da sua passagem (você escolhe o voo). Se não houver voos da empresa, a reacomodação ocorrerá em voo de terceiros. Não podem ser aplicadas multas nem pode ser cobrada diferença tarifária.

5

Você pode, ainda, **pedir o reembolso**, também sem qualquer multa. Além disso, para voos até 31 de outubro de 2021, em razão da pandemia de Covid-19, o prazo para reembolso é de 12 meses, contados da data do voo, nos termos do art. 3º da Lei nº 14.034/2020. O valor reembolsado deve ser corrigido pelo INPC.

6

Seja claro na sua opção (algo como “crédito”, “reacomodação” ou “reembolso integral”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar as soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

7

Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.





## Importante!

*O crédito deve ser concedido por escrito, em 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro. Com ele, você poderá comprar nova passagem, que pode ter origem, destino, preço e até mesmo passageiros diferentes da passagem original.*

*A alteração ou o cancelamento programado de voos são situações planejadas, que devem ser informadas com antecedência aos passageiros. Não se confundem com imprevistos observados apenas no dia da viagem, como mau tempo, que podem causar o atraso ou o cancelamento de voos. Esses imprevistos são tratados de maneira diferente. Confira em [Meu voo está atrasado ou foi cancelado. Quais os meus direitos?](#)*

*Observe o prazo de validade da passagem aérea estabelecido no contrato. Caso não tenha sido definido, o prazo de validade será de 1 ano, contado da data da emissão da passagem aérea.*

*Comprou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a [Lei nº 14.046/2020](#) e procure seu agente de viagens.*

### Para saber mais

- » Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Lei nº 14.034/2020](#) (artigo 3º, caput e §§ 1º, 2º, 4º e 7º)
- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 7º, 12, 28 e 31)
- » [Resolução Anac nº 556/2020](#) (artigos 2º e 3º)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)

### Para aprofundar

- » Consulte a tramitação da [MPV 925/2020](#) e da [MPV 1024/2020](#). Essas Medidas Provisórias se referem à Lei nº 14.034/2020
- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016. Para a Resolução Anac nº 556/2020, utilize a [Pesquisa Pública de Processos e Documentos da Anac](#)
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



## E quando a empresa alterar meu voo e não me avisar?

- 1** Compareceu ao aeroporto e somente lá ficou sabendo que seu voo foi alterado? Você não precisa aceitar essa mudança. Procure sua empresa aérea: ela deverá oferecer a reacomodação em outro voo ou o reembolso integral. Você também pode solicitar o crédito. Veja a seguir.
- 2** Há regra especial no contexto da pandemia de Covid-19. Para voos até 31 de outubro de 2021, você pode solicitar crédito à empresa aérea, para utilização futura. O crédito deve ter valor igual ou maior ao da passagem aérea e deve ser utilizado em até 18 meses, contados da data em que você o receber.

**3** Você também pode solicitar a reacomodação em novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando para o mesmo itinerário, dentro do prazo de validade da sua passagem (você escolhe o voo). Se não houver voos da empresa, a reacomodação ocorrerá em voo de terceiros. Não podem ser aplicadas multas nem pode ser cobrada diferença tarifária.

**4** Você pode, ainda, pedir o reembolso, também sem qualquer multa. Além disso, para voos até 31 de outubro de 2021, em razão da pandemia de Covid-19, o prazo para reembolso é de 12 meses, contados da data do voo, nos termos do art. 3º da Lei nº 14.034/2020. O valor reembolsado deve ser corrigido pelo INPC.

**5** Seja claro na sua opção (algo como “crédito”, “reacomodação” ou “reembolso integral”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

**6** Enquanto você aguarda para embarcar, a empresa aérea deve prestar, gratuitamente, assistência material, nos termos do art. 26 da Resolução Anac nº 400/2016. A empresa poderá suspender a assistência para proceder seu embarque imediato ou, ainda, caso você tenha optado por crédito, reembolso ou reacomodação para outra data.

**7** Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

*O crédito deve ser concedido por escrito, em 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro. Com ele, você poderá comprar nova passagem, que pode ter origem, destino, preço e até mesmo passageiros diferentes da passagem original.*

*A alteração ou o cancelamento programado de voos são situações planejadas, que devem ser informadas com antecedência aos passageiros. Não se confundem com imprevistos observados apenas no dia da viagem, como mau tempo, que podem causar o atraso ou cancelamento de voos. Esses imprevistos são tratados de maneira diferente. Confira em [Meu voo está atrasado ou foi cancelado. Quais os meus direitos?](#)*

*De acordo com o art. art. 26 e 27 da Resolução Anac nº 400/2016, a assistência material deve ser oferecida de acordo com o tempo de espera:*

*A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefone etc.);*

*A partir de 2 horas: alimentação (voucher, refeição, lanche etc.);*

*A partir de 4 horas: hospedagem (somente em caso de pernoite no aeroporto e desde que o passageiro não esteja em seu lugar de domicílio) e transporte de ida e volta.*

*Conforme art. 3º da Resolução Anac nº 556/2020, a assistência material não é devida quando o problema com o voo for decorrente do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades.*

*Observe o prazo de validade da passagem aérea estabelecido no contrato. Caso não tenha sido definido, o prazo de validade será de 1 ano, contado da data da emissão da passagem aérea.*

*Comrou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a [Lei nº 14.046/2020](#) e procure seu agente de viagens.*

### Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Lei nº 14.034/2020](#) (artigo 3º, caput e §§ 1º, 2º, 4º e 7º)
- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 7º, 12, 26, 27, 28 e 31)
- » [Resolução Anac nº 556/2020](#) (artigos 2º e 3º)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)

### Para aprofundar

- » Consulte a tramitação da [MPV 925/2020](#) e da [MPV 1024/2020](#). Essas Medidas Provisórias se referem à Lei nº 14.034/2020
- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016. Para a Resolução Anac nº 556/2020, utilize a [Pesquisa Pública de Processos e Documentos da Anac](#)
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



# Antes de ir para o aeroporto, quais cuidados são recomendados?

- 1** Durante a pandemia, lembre-se de usar máscara adequada ao longo de toda a viagem, conforme orientações da Anvisa ([Clique aqui](#)). Mantenha também a higiene das mãos e respeite o distanciamento entre pessoas. Faça a sua parte.

**2** Tenha em mão o comprovante que você recebeu quando comprou sua passagem aérea. Ele contém os detalhes do serviço adquirido. Verifique os procedimentos e o horário de embarque e esteja atento às regras do transporte de bagagens (número de volumes, dimensões e peso permitidos).

**3** Prepare sua bagagem. O passageiro pode levar na cabine da aeronave até 10 Kg, sem qualquer custo extra. Fique atento às dimensões máximas da bagagem de mão, informadas no momento da compra da passagem e que podem variar de acordo com a empresa aérea. No caso de bagagem a ser despachada, esteja atento ao que você contratou. Lembre-se, ainda, de que alguns itens, por segurança, são proibidos de ser transportados ([Clique aqui](#)).

**4** Separe previamente a documentação pessoal necessária para embarque e traga-a consigo. Tenha especial atenção para os procedimentos de embarque para crianças e adolescentes, nos termos da [Resolução CNJ nº 295/2019](#). Em voos internacionais, confira ainda as exigências de vacinas e demais regras para estadia no país de destino. [Clique aqui](#) para mais informações sobre documentos para embarque.

**5** Preferencialmente, realize antecipadamente seu *check-in*, por meio do *site* ou de aplicativo (*app*) para celular da empresa aérea. Durante o processo de *check-in*, o passageiro confirma que irá voar e emite o seu cartão de embarque. Também é a última oportunidade para solicitar a correção do nome do passageiro, quando houver algum erro.

**6** Dirija-se ao aeroporto com antecedência, ainda mais se tiver bagagem a despachar, e atente para a existência de fuso horário. A apresentação para embarque deve ser feita no horário estipulado pela empresa aérea. Fique atento, pois o horário marcado para o embarque sempre precede o horário marcado para partida do voo.

# 7

Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, e-mails e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

*Por medidas de segurança, não podem estar nos volumes de mão objetos cortantes e produtos inflamáveis, explosíveis e outros itens classificados como artigos perigosos (salvo exceções). Nos voos internacionais, frascos de líquidos com capacidade superior a 100 ml também não são admitidos. Na dúvida, consulte a empresa aérea e as orientações da Anac ([Clique aqui](#)).*

*Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, eletroeletrônicos (celulares, notebooks, filmadoras etc.). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, na bagagem de mão.*

*Para embarques domésticos e internacionais de menores, é aconselhável sempre consultar a empresa aérea com antecedência e as disposições do [Estatuto da Criança e do Adolescente](#), além das exigências da [Justiça da Infância e da Juventude](#) da localidade de embarque, observando-se, ainda, as orientações do [Conselho Nacional de Justiça](#).*

### Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 6º, 13, 14, 15, 16, 17 e 18)
- » [Resolução Anac nº 515/2019](#) (Anexo I)

### Para aprofundar

- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



**Não cheguei a tempo do voo de ida, mas quero manter o voo de volta. Como proceder?**



# 1

Nas passagens do tipo ida e volta, em voos domésticos, se o usuário desistir da ida (ou não conseguir chegar a tempo de embarcar) e quiser manter a volta, deverá avisar a empresa aérea até o horário do voo de ida. Nessa hipótese, a empresa aérea deverá manter o trecho de retorno, sem custos adicionais.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) já fixou como tese jurisprudencial que configura prática comercial abusiva o cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, em virtude da não apresentação do passageiro para embarque no voo antecedente (*no-show*), inclusive configurando dano moral.

# 2

Procure sua empresa aérea. Dê preferência ao autoatendimento eletrônico, no *site* ou aplicativo (*app*) para celular. Teve alguma dificuldade? Procure os outros canais de atendimento disponíveis, como *chat* no *site* ou serviço de atendimento telefônico. Lembre: é necessário avisar a empresa até o horário do voo de ida.

# 3

Seja claro na sua opção (algo como “não vou utilizar o voo de ida, mas quero manter o de retorno”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

# 4

Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## **Importante!**

*Comproou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a [Lei nº 14.046/2020](#) e procure seu agente de viagens.*

## **Para saber mais**

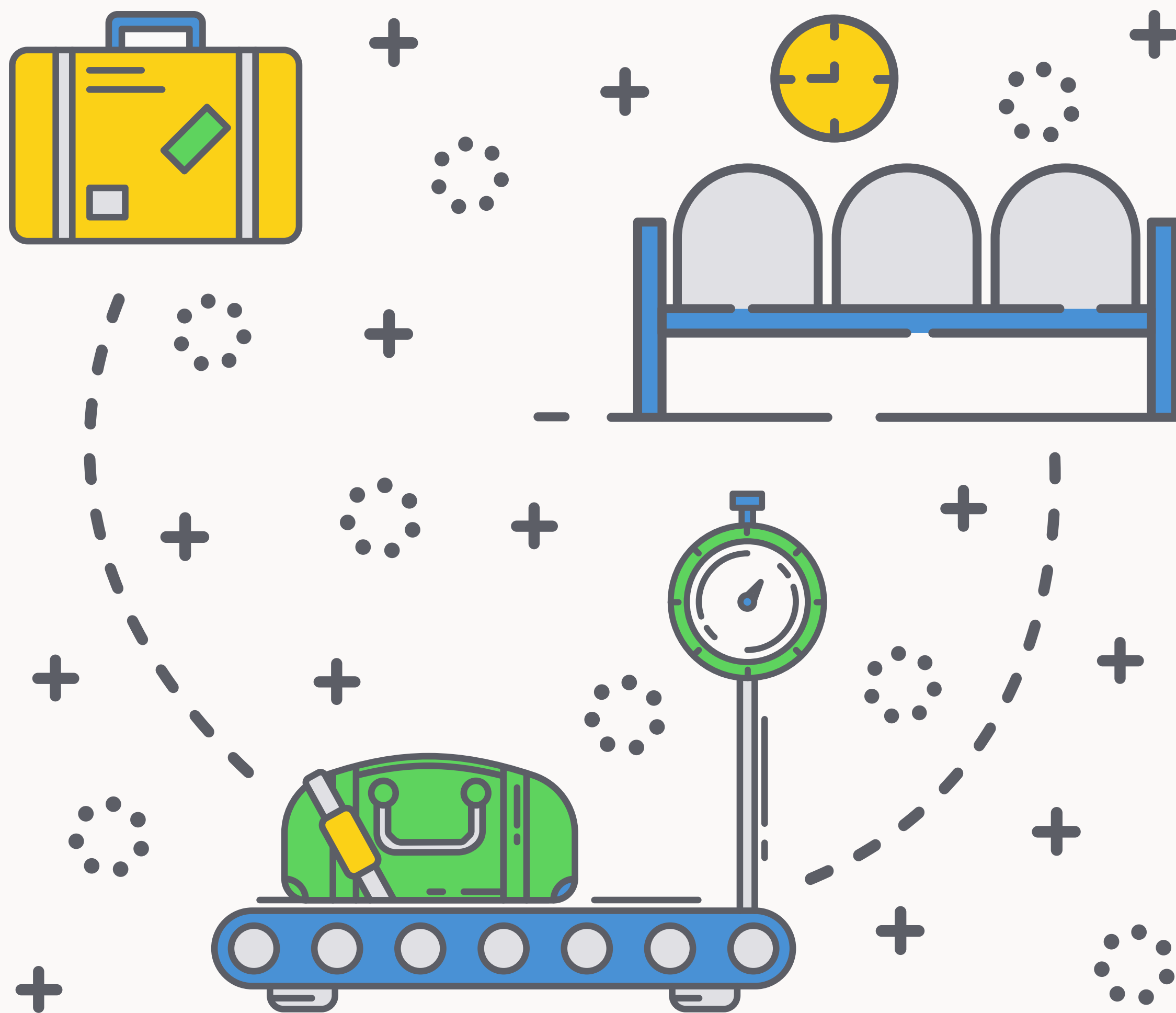
- » Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

## **Onde encontro essas normas?**

- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigo 19)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Jurisprudência em teses – STJ – nº 164](#)
- » [AgInt no AREsp 1447599/RJ](#), Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 24/06/2019, DJe 27/06/2019
- » [AgInt no AREsp 1336618/RJ](#), Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/04/2019, DJe 02/05/2019
- » [REsp 1595731/RO](#), Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 14/11/2017, DJe 01/02/2018

## **Para aprofundar**

- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



# Cheguei ao aeroporto. Como funciona?

- 1 Certifique-se de ter chegado ao aeroporto com a antecedência mínima indicada em seu comprovante de compra da passagem. Se ainda não realizou o *check-in* ou precisa despachar bagagem, procure o balcão da empresa aérea. Em muitos aeroportos, também há equipamentos (tótens) que permitem o autoatendimento.

**2** Se já fez seu *check-in* e não tiver bagagens para despachar, você pode ir diretamente para a sala de embarque, com seu cartão de embarque já em mãos. Para acesso à sala, será necessário passar por alguns procedimentos de inspeção (detector de metais, raios-X de bagagens). Fique tranquilo e compreenda que os procedimentos são necessários para a segurança de todos.

**3** Procure seu portão de embarque e mantenha-se próximo a ele. Cumpre ressaltar que o portão deve constar no cartão de embarque, mas tanto o portão quanto o horário do voo podem sofrer alterações. Assim, é importante que o usuário fique atento aos avisos transmitidos pela empresa aérea e à disponibilização dessas informações e suas atualizações nos diversos monitores espalhados pelos aeroportos.

**4** Apresente-se para embarque no horário estipulado pela empresa aérea. Fique atento, pois o horário marcado para o embarque sempre precede o horário marcado para partida do voo. Tenha em mãos os **documentos pessoais necessários**. Se o passageiro não cumprir essas exigências, seu embarque poderá ser negado e poderão ser aplicadas eventuais multas. Saliente-se que a empresa aérea deve proporcionar condições dignas de acessibilidade ao interior da aeronave para pessoa com deficiência.

**5** Contribua para a redução dos riscos de transmissão de Covid-19. Respeite as orientações da tripulação da aeronave não só durante procedimento de embarque, mas também durante todo o voo e, ainda, ao longo do desembarque. Lembre-se de usar máscara adequada ao longo de toda a viagem, conforme orientações da Anvisa (**Clique aqui**).

**6** Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

*Os procedimentos de inspeção no aeroporto são obrigatórios para o embarque dos passageiros e seguem normas internacionais de segurança. Para acesso ao portão, todos os passageiros deverão passar pelo detector de metais (exceto portadores de marca-passo ou implante coclear auditivo). Antes de passar pelo detector de metais, siga as instruções da equipe e retire dos bolsos moedas, telefone celular, chaves, cinto e outros, que devem ser acondicionados na bandeja para passar pelo canal de raios-X. Você também poderá ter que retirar os sapatos quando solicitado.*

*Nos voos com conexão, você precisa deixar o avião e reembarcar em outra aeronave. Caso necessário, não hesite em pedir informações à equipe da empresa aérea no aeroporto em que você fizer a parada.*

*Se a aeronave na qual você vai viajar for fazer uma escala, você não precisa desembarcar. A escala normalmente é feita para reabastecer ou para a entrada de novos passageiros.*

### Para saber mais

» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 16, 17 e 18)
- » [Resolução ANAC nº. 280/2013](#)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Jurisprudência em teses – STJ – nº 164](#)
- » [REsp 1611915/RS](#), Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 06/12/2018, DJe 04/02/2019

### Para aprofundar

- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



# Meu voo está atrasado ou foi cancelado. Quais os meus direitos?

- 1** Esteja próximo ao seu portão de embarque, fique atento aos avisos transmitidos pela empresa aérea e à disponibilização dessas informações e suas atualizações nos diversos monitores espalhados pelos aeroportos. Se seu voo for atrasar ou for cancelado, você deve ser informado disso. Caso ocorra o cancelamento ou atraso superior a 4 horas, você pode escolher entre crédito, reembolso ou reacomodação. Confira a seguir.

Registre-se que o STJ possui tese jurisprudencial de que o simples atraso ou cancelamento de voo pela companhia aérea não configura dano moral presumido, sendo necessária a demonstração, por parte do passageiro, da ocorrência de lesão extrapatrimonial. No mesmo sentido, é o disposto no art. 251-A do Código Brasileiro Aeronáutico.

**2** Para voos até 31 de outubro de 2021, você pode **solicitar crédito** à empresa aérea, para utilização futura. O crédito deve ter valor igual ou maior ao da passagem aérea e deve ser utilizado em até 18 meses, contados da data em que você o receber.

**3** Você também pode **solicitar a reacomodação** em um novo voo, entre aqueles que a empresa esteja ofertando para o mesmo itinerário, dentro do prazo de validade da sua passagem (você escolhe o voo). Se não houver voos da empresa, a reacomodação ocorrerá em voo de terceiros. Não podem ser aplicadas multas nem pode ser cobrada diferença tarifária.

**4** Você pode, ainda, **pedir o reembolso**, também sem qualquer multa. Além disso, para voos até 31 de outubro de 2021, em razão da pandemia de Covid-19, o prazo para reembolso é de 12 meses, contados da data do voo, nos termos do art. 3º da Lei nº 14.034/2020. O valor reembolsado deve ser corrigido pelo INPC.

**5** Seja claro na sua opção (algo como “crédito”, “reacomodação” ou “reembolso integral”). Embora você não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea. Lembre-se de anotar os dados de atendimento (número de protocolo etc.) e peça comprovação do que foi combinado.

**6** Enquanto você aguarda para embarcar, a empresa aérea deve prestar, gratuitamente, assistência material, nos termos do art. 26 da Resolução Anac nº 400/2016. A empresa poderá suspender a assistência para proceder seu embarque imediato ou, ainda, caso você tenha optado por crédito, reembolso ou reacomodação para outra data.

# 7

Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, e-mails e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## **Importante!**

*O crédito deve ser concedido por escrito, em 7 dias, contados da solicitação pelo passageiro. Com ele, você poderá comprar nova passagem, que pode ter origem, destino, preço e até mesmo passageiros diferentes da passagem original.*

*Imprevistos observados apenas no dia da viagem, como mau tempo, que podem causar o atraso ou o cancelamento de voos, não se confundem com a alteração ou o cancelamento programado de voos. Essas situações planejadas, que devem ser informadas com antecedência aos passageiros, são tratadas de maneira diferente. Confira em [A empresa alterou meu voo. E agora?](#)*

*De acordo com o art. 26 e 27 da Resolução Anac nº 400/2016, a assistência material deve ser oferecida de acordo com o tempo de espera:*

- » *A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefone etc.);*
- » *A partir de 2 horas: alimentação (voucher, refeição, lanche etc.);*
- » *A partir de 4 horas: hospedagem (somente em caso de pernoite no aeroporto e desde que o passageiro não esteja em seu lugar de domicílio) e transporte de ida e volta.*

*Conforme art. 3º da Resolução Anac nº 556/2020, a assistência material não é devida quando o problema com o voo for decorrente do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades.*

*Observe o prazo de validade da passagem aérea estabelecido no contrato. Caso não tenha sido definido, o prazo de validade será de 1 ano, contado da data da emissão da passagem aérea.*

*Comprou sua passagem aérea com uma agência de turismo? Nesse caso, valem algumas regras especiais. Consulte a [Lei nº 14.046/2020](#) e procure seu agente de viagens.*



## Para saber mais

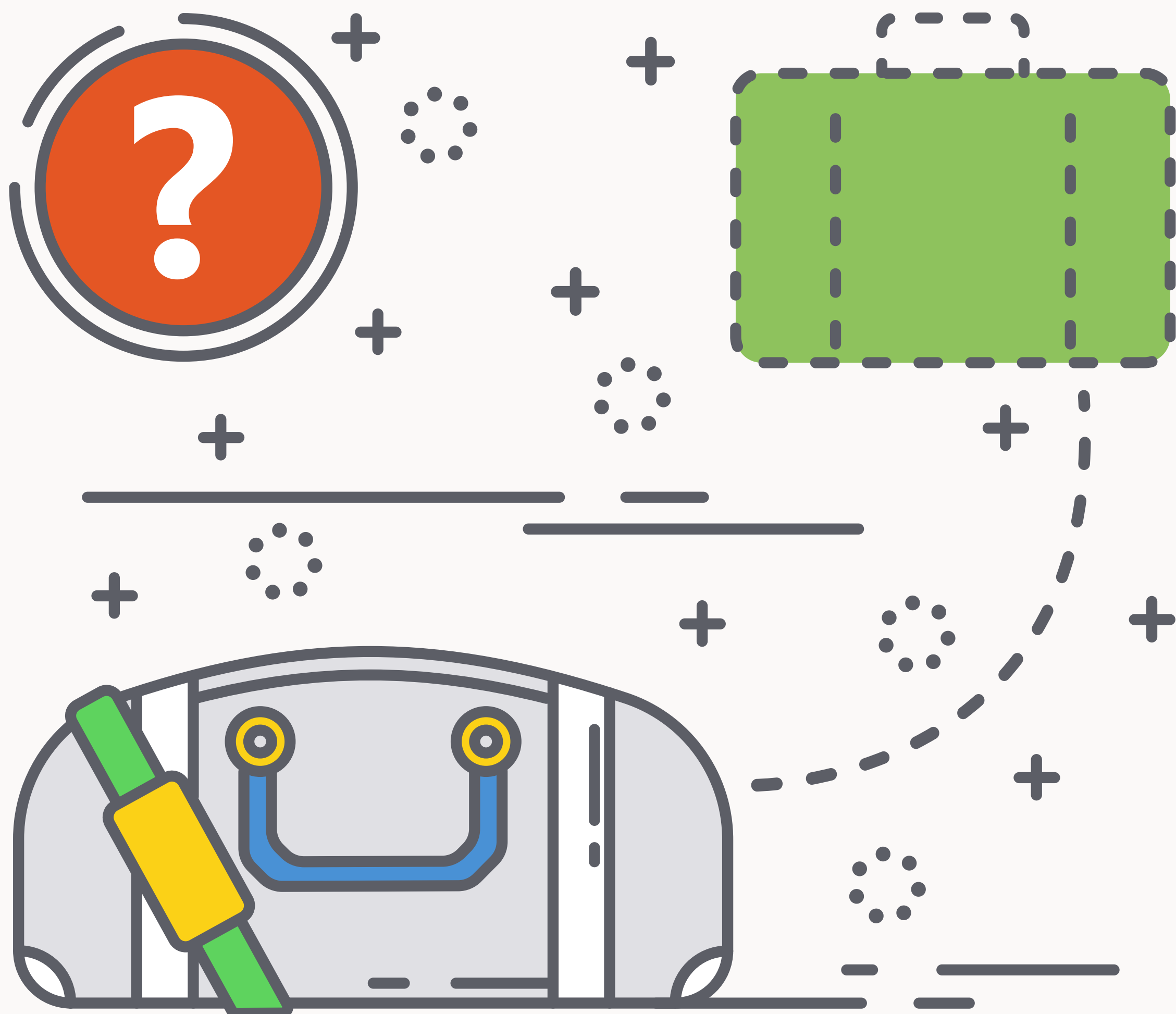
» Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

## Onde encontro essas normas?

- » [Lei nº 14.034/2020](#) (artigo 3º, *caput* e §§ 1º, 2º, 4º, 5º e 7º)
- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 7º, 20, 21, 25, 26, 27, 28 e 31)
- » [Resolução Anac nº 556/2020](#) (artigo 3º)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Código Brasileiro de Aeronáutica](#) (art. 251-A)
- » [Jurisprudência em teses – STJ – nº 164](#)
- » [AgInt no AREsp 1520449/SP](#), Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe 16/11/2020
- » [AgInt no AREsp 1570877/SP](#), Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/06/2020, DJe 01/07/2020
- » [REsp 1796716/MG](#), Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019
- » [AgInt no AREsp 1228249/DF](#), Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 12/06/2018, DJe 19/06/2018

## Para aprofundar

- » Consulte a tramitação da [MPV 925/2020](#) e da [MPV 1024/2020](#). Essas Medidas Provisórias se referem à Lei nº 14.034/2020
- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016. Para a Resolução Anac nº 556/2020, utilize a [Pesquisa Pública de Processos e Documentos da Anac](#)
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)



# Tive problemas com minha bagagem. O que tenho de fazer?

- 1** Caso sua bagagem seja **extraviada**, comunique o fato imediatamente à empresa aérea. Essa comunicação deve ser feita imediatamente junto a um representante da empresa, preferencialmente na própria sala de desembarque ou em local indicado pela empresa.

2

Já nos casos de **avaria** ou **violação** da bagagem, o art. 32, § 4º da Resolução Anac nº 400/2016, preconiza que o fato pode ser comunicado por escrito à empresa aérea em até 7 dias após o recebimento da bagagem. Ainda assim, procure realizar essa comunicação assim que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque.

3

No caso de **bagagens extraviadas**, se for localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. 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.

4

Ainda em se tratando de **extravio** de bagagem, o passageiro terá direito a receber da empresa aérea ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio, nos termos do art. 33 da Resolução Anac nº 400/2016. A forma e os limites diários de ressarcimento devem ser definidos e informados pela empresa durante a compra da passagem aérea. O prazo para o pagamento do ressarcimento é de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro.

5

Nos casos de **avaria**, a empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente. No caso de **violação**, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro.

6

Em qualquer caso (extravio, avaria ou violação), para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem.

7

Teve algum problema e já tentou os canais de atendimento da empresa, mas não conseguiu uma solução satisfatória? Você pode buscar solução consensual do conflito. A plataforma <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)> é o canal disponibilizado pela Senacon e recomendado pela Anac para reclamações contra empresas aéreas. Você conta, ainda, com os canais tradicionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (telefones, *e-mails* e redes sociais dos órgãos de defesa do consumidor, além do atendimento presencial) e, se necessário, pode iniciar um processo judicial perante o Poder Judiciário.



## Importante!

***Furto de bagagem: Procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre a ocorrência na Polícia para que a autoridade competente investigue o fato.***

### Para saber mais

- » Acesse: <[www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros)>

### Onde encontro essas normas?

- » [Resolução Anac nº 400/2016](#) (artigos 32 e 33)
- » [Código de Processo Civil](#) (art. 3º, §§ 2º e 3º)
- » [Jurisprudência em teses – STJ – nº 164](#)

### Para aprofundar

- » Conheça o [processo de discussão e aprovação](#) da Resolução Anac nº 400/2016
- » [Decreto nº 10.197/2020](#)
- » O STF já assentou que, “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”. STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral) (Info 866). STJ. 3ª Turma. REsp 673.048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 08/05/2018 (Info 626).
- » O STJ já publicou algumas teses jurisprudenciais a respeito do transporte aéreo. Confira:
- » As normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses de indenização por danos materiais.
- » [REsp 1842066/RS](#), Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020
- » [REsp 1707876/SP](#), Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017
- » As indenizações por danos morais envolvendo transporte aéreo internacional de passageiros não estão submetidas à tarifação prevista nas normas e nos tratados internacionais, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).
- » [REsp 1842066/RS](#), Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020
- » A condenação por danos a mercadoria ou carga em transporte aéreo internacional está sujeita aos limites previstos nas convenções e nos tratados internacionais, sendo inaplicável o Código de Defesa do Consumidor (CDC).
- » [AgInt nos EDcl no AREsp 1605415/SP](#), Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 16/11/2020, DJe 19/11/2020
- » [AgInt nos EDcl no REsp 1790981/SP](#), Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 24/08/2020, DJe 01/09/2020



