

Novas regras para viajar - Resolução da ANAC

Muito se discutiu a mudança na franquia de bagagem promovida pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Só que ela não é a única. Na verdade, algumas **outras mudanças bem importantes** e que **afetarão bastante o consumidor** aconteceram. A ANAC justificou tais mudanças argumentando que elas **favorecerão tanto companhias como passageiros e apresentou a intenção de estimular a concorrência e a criação de companhias Low Cost no Brasil.**

Aqui, vamos listar e tentar esclarecer as alterações para você (**caso queira ter essas informações sempre com você - incluindo a mudança na franquia de bagagem -**, baixe nosso [Guia do Viajante](#), com dados atualizados sobre as novas regras para viajar).

IMPORTANTE: As regras são válidas para compras de passagens aéreas feitas **A PARTIR DO DIA 14/03/2017.**

ANTES DO VOO

Valor divulgado

- **Como era:** não havia regra alguma sobre a apresentação do preço da passagem.
- **Como está:** Agora o preço deve ser apresentado em sua totalidade (preço da passagem aérea e taxas), em reais e durante o processo de compra.

Correção de nome na passagem aérea

- **Como era:** era necessária emissão de um novo bilhete e cobrada uma multa a critério da companhia aérea.
- **Como está:** Erros de grafia serão corrigidos gratuitamente até o momento do check-in, entretanto é importante ressaltar que **o bilhete continua pessoal e intransferível.** Em voos internacionais com mais de uma empresa, o custo da correção pode ser cobrado.

Cancelamento e reembolso

- **Como era:** não havia limite para multa e a empresa tinha 30 dias para devolver o valor determinado.
- **Como está:** A multa não pode ser superior ao valor da passagem e a tarifa de embarque e demais taxas deverão ser reembolsadas ao passageiro. Além disso, a empresa deve oferecer opção de passagem com regras flexíveis, garantindo até 95% de reembolso. A empresa terá até 7 dias para devolver a quantia ao cliente, podendo ser feito em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

Desistência da compra

- **Como era:** o comprador está sujeito a multa e em compras pela internet ele tem até 7 dias para cancelar
- **Como está:** passagens aéreas compradas com pelo menos 7 dias antes do voo poderão ser canceladas gratuitamente até 24 horas após a compra.

Alteração de voo

- **Como era:** não havia regras, cada empresa tinha sua **política.**

- **Como está:** alterações programadas deverão ser sempre informadas aos passageiros. Quando a mudança do horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou for superior a 30 minutos (**voos domésticos**) e a 1 hora (**voos internacionais**) em relação ao horário inicialmente contratado e caso o passageiro não concorde, **a empresa aérea deverá oferecer acomodação em transportadora congênera, sem ônus, ou reembolso integral.** Se a empresa aérea não avisar a tempo de evitar que o passageiro compareça ao aeroporto, deverá prestar assistência material e recomodar o passageiro na primeira oportunidade em voo próprio ou de outra empresa

DURANTE O VOO

Voo de volta

- **Como era:** caso o passageiro **perdesse algum voo** da ida, todos os voos ligados (incluindo os de volta) seriam **cancelados**.
- **Como está:** O passageiro **poderá** voar o trecho de **retorno** mesmo que não tenha utilizado o de ida, desde que avise com antecedência.

Overbooking

- **Como era:** a empresa acomodava o passageiro em **outro voo**
- **Como está:** a empresa deverá **indenizar** o passageiro **imediatamente**, seja em espécie, transferência bancária ou voucher, no valor de **R\$ 1.140 em voos domésticos e R\$ 2.280 em voos internacionais.**

DEPOIS DO VOO

Extravio, dano e violação de bagagem

- **Como era:** indenização em até 30 dias após a reclamação
- **Como está:** 7 dias e, em voos internacionais, 21 dias – após a reclamação – é o prazo que a empresa tem para **devolver** as bagagens. Caso a empresa aérea não encontre a bagagem no prazo, terá até sete dias para pagar a indenização devida. No caso de **dano ou violação**, o passageiro tem até sete dias para fazer o protesto e a empresa aérea deve reparar o dano ou substituir a bagagem em até sete dias do protesto. Da mesma forma, deve indenizar a violação nos mesmos sete dias.

Este artigo tem as informações que você estava procurando? [Sim](#) | [Não](#)

