



# CONHEÇA AS NOVAS REGRAS DO TRANSPORTE AÉREO

[www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro](http://www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro)





NOVO GUIA DO

**TUDO O QUE VOCÊ  
PRECISA SABER  
PARA FAZER UMA  
BOA VIAGEM**



# O PASSAGEIRO

O Brasil adotou novas regras para a aviação civil. E você só tem a ganhar com isso. Além de ter mais direitos garantidos, agora o passageiro tem mais liberdade de escolha. Para ter acesso ao conteúdo completo das novas regras, acesse [www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro](http://www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro). Lá tem tudo o que você precisa saber para embarcar nesse novo tempo.



## DOCUMENTOS PARA EMBARQUE

Atenção aos documentos. Crianças abaixo de 12 anos podem embarcar com certidão de nascimento. Os demais passageiros, **a partir de 12 anos, só embarcarão com documento oficial válido**, com foto, como RG e passaporte.



## GARANTIA DE RETORNO

É muito comum comprar passagens de ida e volta ao mesmo tempo. Caso o passageiro não consiga embarcar no voo de ida, numa viagem doméstica, ele pode solicitar à empresa que mantenha a passagem de volta. **Importante: para que não tenha custos, o aviso tem que ser feito até o horário da partida do voo de ida.**

## NEGATIVA DE EMBARQUE (OVERBOOKING)

Se, por algum motivo, a empresa não puder embarcar o passageiro, ela deverá oferecer uma **compensação financeira**. O passageiro que aceitar voluntariamente a negativa de embarque, pode negociar livremente a forma de recompensa. Mas em qualquer caso, ele tem direito a **embarcar no próximo voo** (com assistência material quando for o caso), ou a receber o **reembolso integral** do valor da passagem, ou poderá ainda remarcar para um **voo de sua escolha**.



## BAGAGEM DESPACHADA

O **passageiro passa a ter mais opções para escolher**. Por isso, ao comparar os preços das passagens, veja o que está sendo oferecido. Atenção para o peso, as dimensões, ou a quantidade de bagagem despachada permitidos em cada tarifa. **Leia tudo com atenção para saber exatamente o que você está comprando.**

## BAGAGEM DE MÃO

A bagagem de mão permitida **passou de 5kg para 10kg**, por passageiro, **sem nenhum custo adicional**. Mas os tamanhos e as quantidades permitidos podem variar de empresa para empresa. Verifique antes, para fazer o uso correto de sua franquia. Caso a sua bagagem de mão atenda a todas as regras do contrato, mas precise ser despachada, por algum motivo, a empresa deverá fazê-lo sem custos.

## PRAZOS MAIS CURTOS

Imprevistos podem acontecer. E as empresas terão que tomar providências em prazos mais curtos para não prejudicar o passageiro. A **devolução de bagagem** extraviada, por exemplo, terá de ocorrer em, **no máximo sete dias**. **Reembolsos e ressarcimento** de despesas, também. Em voo internacional o prazo para devolução de bagagem é de até 21 dias.



## TRANSPARÊNCIA NOS PREÇOS

As informações de preço devem ser mostradas claramente para o consumidor antes e depois da compra. As empresas só podem anunciar **o preço total da passagem**, com taxas e tarifas já incluídas, sem surpresas e acréscimos no final da compra.

## CORREÇÃO DE NOME

Em caso de preenchimento errado do nome do passageiro, é possível corrigir, posteriormente, **sem nenhum custo adicional**. Essa correção só pode ser feita **antes de fazer check-in** (presencial ou online) e apenas em voos domésticos.

## LIMITE PARA MULTAS

As multas praticadas pelas empresas podem variar de acordo com cada contrato. **Mas não podem ultrapassar o valor pago pela passagem.**

Os casos em que se aplicam e o valor das multas devem ser informados claramente para o passageiro, antes e depois da compra da passagem. Verifique sempre, antes de fechar a sua compra.



## DIREITO DE DESISTÊNCIA

Depois de receber o comprovante da compra da passagem, o passageiro tem até **24 horas para desistir**, sem nenhum custo ou multa. Mas só se voo estiver marcado para acontecer com, no mínimo, **sete dias de antecedência**. Fora desses casos, valem as regras de cada contrato.

## EM CASO DE RECLAMAÇÕES

Sempre que tiver uma reclamação a fazer, o primeiro passo é procurar o **serviço de atendimento** da empresa aérea.

Se permanecer insatisfeito, o passageiro tem outras opções. Pode registrar uma reclamação no site **consumidor.gov.br**. A empresa aérea terá até dez dias para responder e todo o processo é acompanhado pela ANAC.

Se o passageiro quiser registrar uma reclamação diretamente na ANAC, pode usar o **telefone 163**; pode acessar o canal **“Fale com a ANAC”** pela internet, ou os **Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC)** nos principais aeroportos do país.



**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

MINISTÉRIO DOS  
**TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL**



**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

Para conhecer o conteúdo completo  
do Novo Guia do Passageiro, acesse  
[www.transportes.gov.br/  
novoguiadopassageiro](http://www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro)