



Check-in de Direitos: Leve informação na bagagem de mão

Voo cancelado? Atraso interminável? Foi realocado de classe sem explicação?

Você não está sozinho — e, mais importante: você tem direitos.

Nesta cartilha especial de **abril**, reunimos informações essenciais para que todo passageiro aéreo saiba **como agir diante de imprevistos**, como atrasos, overbooking, cancelamentos, no-show e downgrade.

Tudo explicado de forma **clara e objetiva**, com base na legislação brasileira, especialmente o **Código de Defesa do Consumidor** e a **Resolução nº 400/2016 da ANAC**.

💡 **Porque quando o voo não decola como deveria, é seu direito decolar até o Judiciário.**

Elaborado por:

Desembargadora Nélia Caminha Jorge - Coordenadora-Geral dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Capital e do Interior do Estado do Amazonas.,

Dr. Flávio Henrique Albuquerque de Freitas - Juiz de Direito membro da 3ª Turma Recursal e Titular do 3º Juizado da Fazenda Pública Estadual e Municipal

Jhulliem Raquel K de Sena Rodrigues - Assessora de Juiz de Entrância Final

Overbooking – Venderam Mais Assentos do que Cabe no Avião

O overbooking ocorre quando a companhia aérea vende mais passagens do que a quantidade de assentos disponíveis na aeronave. Esta é uma prática comum no setor aéreo, baseada em estatísticas de não comparecimento, mas que pode resultar em transtornos significativos para os passageiros.

Seus Direitos em Caso de Overbooking



Reacomodação Imediata

A companhia aérea deve oferecer reacomodação no próximo voo disponível, mesmo que seja de outra empresa, reembolso integral ou transporte alternativo.



Assistência Material

Dependendo do tempo de espera, você tem direito a alimentação adequada, acomodação em hotel quando necessário pernoite, e transporte de e para o aeroporto.



Indenização por Danos Morais

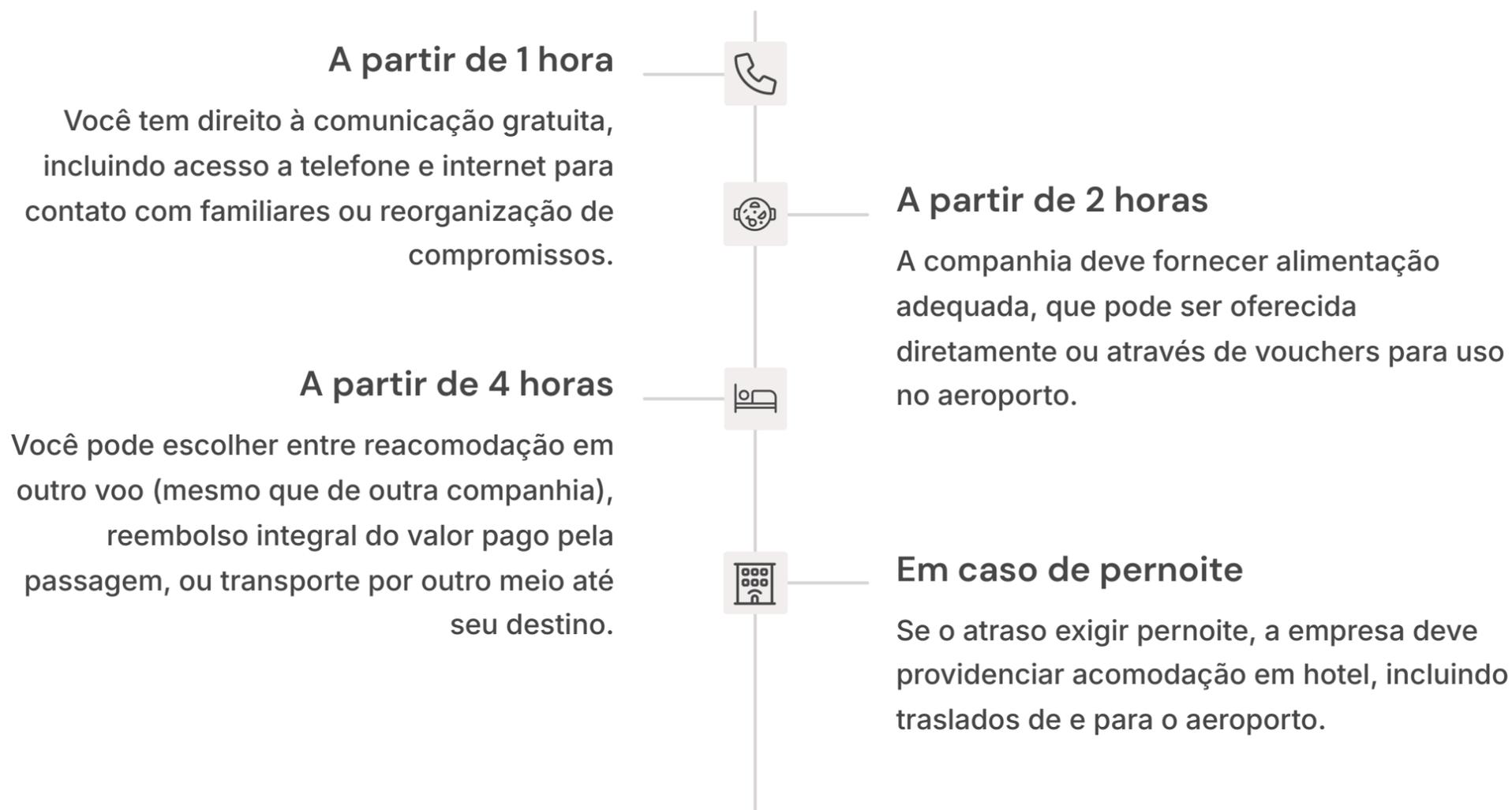
Em casos de constrangimento ou prejuízo comprovado, como perda de compromissos importantes, você pode solicitar indenização adicional por danos morais na justiça.

As decisões judiciais têm sido favoráveis aos passageiros em casos de overbooking. Por exemplo, uma decisão recente da 2ª Turma Recursal de Manaus* confirmou a responsabilidade da companhia aérea e manteve a indenização por danos morais quando um passageiro perdeu um dia de trabalho e aguardou cerca de 11 horas por outro voo devido ao overbooking.

*Recurso Inominado Cível Nº 0680147-70.2023.8.04.0001; Relator (a): Maria do Perpetuo Socorro da Silva Menezes; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 2ª Turma Recursal; Data do julgamento: 28/07/2024;

Atraso de Voo — E o Relógio Só Corre...

Atrasos de voo são uma das situações mais comuns enfrentadas pelos passageiros e podem causar desde pequenos inconvenientes até grandes transtornos. A legislação brasileira estabelece direitos progressivos conforme o tempo de atraso se estende.



Indenização por Danos Morais

Além da assistência material, você pode ter direito à indenização por danos morais se o atraso causar prejuízos significativos, como perda de compromissos importantes, eventos familiares ou profissionais, ou outros transtornos que ultrapassem o mero aborrecimento.

As decisões judiciais variam conforme as circunstâncias específicas. Atrasos longos, como de 18 horas, geralmente resultam em indenizações por danos morais, conforme julgado pela 2ª Turma Recursal de Manaus¹.

No entanto, em casos onde a companhia comprova que o atraso decorreu de questões de segurança, como manutenção não programada da aeronave, pode haver exclusão de responsabilidade, como decidido pela 1ª Turma Recursal de Manaus em um caso de atraso de 3 horas².

¹Recurso Inominado Cível Nº 0011562-88.2024.8.04.1000; Relator (a): Luciana da Eira Nasser; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 2ª Turma Recursal; Data do julgamento: 01/11/2024; Data de registro: 01/11/2024

²Recurso Inominado Cível Nº 0575093-18.2023.8.04.0001; Relator (a): Irlena Leal Benchimol; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Data do julgamento: 12/09/2024; Data de registro: 12/09/2024

No Show — Perdeu a Ida, Mas a Volta é Sua!

O "no show" ocorre quando o passageiro não comparece ao embarque, independentemente do motivo. Muitos consumidores não sabem, mas uma prática comum das companhias aéreas é o cancelamento automático do voo de volta quando o passageiro não embarca no voo de ida.

O que fazer para garantir seu direito

1. Se souber com antecedência que não poderá embarcar no voo de ida, entre em contato com a companhia aérea o quanto antes
2. Caso a impossibilidade de embarque seja de última hora, ligue para a central de atendimento da empresa antes do horário previsto para a decolagem
3. Solicite o registro formal do seu contato, anotando o número de protocolo e nome do atendente
4. Se possível, envie também um e-mail formalizando a comunicação sobre o não comparecimento no voo de ida e o interesse em manter o voo de volta



Legislação Aplicada:

Art. 740, §1º, do Código Civil.

Jurisprudência

Os tribunais brasileiros têm decidido consistentemente a favor dos passageiros em casos de cancelamento automático do voo de retorno. Em decisão recente, a 3ª Turma Recursal de Manaus¹ reconheceu o dano moral quando um passageiro foi impedido de embarcar no voo de volta após não comparecer ao voo de ida, considerando tal prática uma inadequação na prestação do serviço que causou aflição ao consumidor.

¹Recurso Inominado Cível Nº 0470316-45.2024.8.04.0001; Relator (a): Moacir Pereira Batista; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal; Data do julgamento: 05/08/2024; Data de registro: 05/08/2024

Downgrade — Pagou Mais, Mas Viajou Pior?

O downgrade ocorre quando você adquire uma passagem de classe superior (como primeira classe ou classe executiva) e é realocado para uma classe inferior (como classe econômica). Esta situação, embora menos comum que outras irregularidades, representa uma clara quebra contratual, uma vez que o serviço prestado é inferior ao contratado e pago pelo consumidor.

Por que acontece o downgrade?

O downgrade pode ocorrer por diversos motivos, incluindo:

- Mudança de aeronave para um modelo com menos assentos na classe superior
- Falhas técnicas que tornam indisponíveis os assentos da classe contratada
- Erros no sistema de reservas da companhia aérea
- Overbooking na classe superior

Seus direitos em caso de downgrade

Devolução Obrigatória

A companhia aérea é obrigada a devolver a diferença tarifária entre a classe contratada e a classe efetivamente utilizada. Esta devolução deve ser feita em até 7 dias, na mesma forma de pagamento utilizada na compra ou em crédito, conforme escolha do passageiro.

Cálculo do Reembolso

O valor a ser reembolsado deve corresponder à diferença entre o valor pago pela classe contratada e o valor da tarifa da classe para a qual o passageiro foi realocado, considerando a data da compra original.

Indenização Adicional

Além da devolução da diferença tarifária, o passageiro pode ter direito à indenização por danos morais, especialmente se o downgrade causou constrangimento significativo ou prejuízos específicos, como em viagens de negócios onde a classe superior era necessária para descanso antes de compromissos profissionais.

Como proceder em caso de downgrade

1. Registre formalmente a ocorrência com a companhia aérea ainda no aeroporto
2. Solicite uma declaração por escrito sobre o downgrade
3. Guarde todos os comprovantes, incluindo cartões de embarque e recibos
4. Solicite o reembolso da diferença tarifária imediatamente
5. Se o reembolso não for processado no prazo legal, reclame nos canais oficiais (ANAC, Procon, Reclameaqui.com ou Consumidor.gov) ou busque orientação jurídica

Não vai dar pra viajar? Saiba o que a companhia aérea pode (ou não) te cobrar.

Cancelou a viagem e não quer perder seu dinheiro? Conheça seus direitos!



O MITO DO "SEM REEMBOLSO"

Te disseram que "tarifa promocional não tem reembolso" ou que você vai perder todo o valor pago?

⚠ Não caia nessa! Isso fere seus direitos.

📄 CÓDIGO CIVIL – ART. 740

Se você avisar antes do embarque, tem direito à devolução do valor pago, com retenção de até 5% como multa compensatória.

"O passageiro tem direito à restituição do valor da passagem, desde que comunique a desistência em tempo de ser renegociada."

🛡 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É nula a cláusula que tenta impedir o consumidor de ser reembolsado.

"São nulas de pleno direito cláusulas que subtraem ao consumidor a opção de reembolso da quantia paga."

✈ PORTARIA ANAC Nº 676/2000

Mesmo que a desistência seja por conveniência do passageiro, a companhia pode reter até 10% do valor restante da passagem, ou US\$ 25, o que for menor.

✅ RESUMO:

Você não é obrigado a perder todo valor investido.
A companhia pode reter uma parte, mas não tudo.
E a cláusula que diz o contrário não tem validade legal.

💬 Fique atento e exija seus direitos.

Se tiver dúvidas, procure o Procon, faça reclamação direto com a Companhia Aérea pelo [Reclameaqui.com](https://www.reclameaqui.com.br) ou procure um advogado especialista em Direito do Consumidor.

Resumo Final e Como Proceder

Para proteger seus direitos como passageiro aéreo e garantir que você possa reivindicá-los adequadamente em caso de necessidade, é fundamental seguir algumas orientações importantes:

Documentação é Essencial

Guarde todos os documentos relacionados à sua viagem, incluindo:

- E-mails de confirmação da compra e alterações
- Comprovantes de pagamento
- Cartões de embarque (mesmo os não utilizados)
- Recibos de despesas extras devido a problemas (alimentação, hospedagem)
- Protocolos de atendimento com a companhia aérea
- Fotos e vídeos que evidenciem situações problemáticas

Em situações de atraso, anote os horários reais em que os eventos ocorreram e, se possível, obtenha declarações escritas da companhia sobre os problemas enfrentados.

Canais para Resolução de Problemas

Se você não conseguir resolver seu problema diretamente com a companhia aérea, existem órgãos e entidades que podem auxiliar:



ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil: registre sua reclamação no site www.gov.br/anac ou pelo telefone 163



Procon

Órgão de defesa do consumidor: procure a unidade mais próxima para formalizar sua queixa



Apoio Jurídico

Consulte um advogado especializado ou procure o Juizado Especial Cível para causas de menor valor



Julgamentos Recentes nas Turmas Recursais de Manaus

As decisões judiciais têm sido, em sua maioria, favoráveis aos consumidores nos casos de falhas das companhias aéreas. Os tribunais têm entendido que:

- Atrasos significativos (acima de 4 horas) geralmente ensejam danos morais, especialmente quando não há assistência adequada
- Casos de manutenção não programada podem, em algumas situações, excluir a responsabilidade da empresa
- O cancelamento do voo de volta por no-show na ida é considerado prática abusiva
- Situações de overbooking quase sempre resultam em condenação por danos morais

Lembre-se: conhecer seus direitos é o primeiro passo para garantir que eles sejam respeitados. Em caso de dúvidas específicas sobre sua situação, busque sempre orientação especializada.