

Você teve seu voo cancelado? Com certeza o cancelamento do voo é uma das maiores dores de cabeça para os viajantes brasileiros.

Imagine você programar uma viagem que você tanto sonhou a vários meses, no qual você fez e programou todo o roteiro, realizou as reservas do hotel, comprou a melhor passagem com toda antecedência para evitar qualquer risco...

Após todos os preparativos, você verificou os documentos, a data, fez as malas e foi para o aeroporto. Chegando lá você descobriu que seu voo estava cancelado! **Isso já é suficiente para causar a interrupção de todo o roteiro da sua viagem.**

Sendo que na maioria destes casos, vem acompanhado de perda de voos de conexão, ou até de diárias em hotéis já pagas com antecedência... **assim situação só vai piorar.** Portanto, não há dúvida de que a dor de cabeça neste momento é enorme.

Mas a questão ainda permanece: quando um voo é cancelado, você conhece seus direitos? Você sabe como agir nessas situações? Como saber se posso ser ou não indenizado pelos transtornos? Tenho direito a indenização pelos Danos Materiais e Morais pela situação?

Discutirei isso mais tarde, porque primeiro quero falar sobre os maiores motivos de cancelamentos de voos. **Veja só o que você vai descobrir:**

1. Quais os direitos de um passageiro que teve o voo cancelado?

Em primeiro lugar, é importante lembrar que qualquer alteração no voo deve ser notificada com pelo menos 72 horas de antecedência. Segundo a [Agência Nacional de Aviação Civil \(ANAC\)](#), a empresa tem o direito de alterar seus voos dentro deste período.

No entanto, se o voo for cancelado em menos de 72 horas, a companhia aérea deve fornecer uma opção alternativa de acomodação e reembolso total.

Isso também cabe nos casos da alteração do horário de partida ou de chegada ser **superior a 30 minutos nos voos domésticos e a 1 hora nos voos internacionais**, em relação ao horário contratado, caso o passageiro não concorde com o horário após a alteração.

A ANAC é responsável pela supervisão das atividades da aviação civil no Brasil, e determina as condições gerais que devem ser aplicadas ao transporte aéreo regular de passageiros domésticos e internacionais.

Na resolução da ANAC, são apontados todos os direitos dos passageiros e responsabilidades da companhia aérea no momento do cancelamento do voo.

Você quer entender completo o julgamento da ANAC sobre questões de voo? [Leia o material completo aqui.](#)

Em primeiro lugar, os passageiros têm o direito de acessar informações, incluindo o status do voo, por exemplo, se ele está no horário ou se terá um atraso.

Além disso, a empresa é responsável por fornecer essas informações e, **em caso de cancelamento de voo, o passageiro deve ser avisado de imediato.**

Outro direito do passageiro é a assistência material, que, segundo a ANAC, esta assistência aplica-se às seguintes situações:

- **A partir de 1 hora** de espera pelo próximo voo: a empresa aérea deve fornecer meios de comunicação para os passageiros, como internet e telefone;
- **A partir de 2 horas** de espera pelo próximo voo: a companhia deve arcar com os custos de alimentação do passageiro;
- **A partir de 4 horas** de espera pelo próximo voo: hospedagem/acomodação e traslado (transporte do aeroporto ao hotel ou semelhante).

Vale ressaltar que quando os passageiros estão em seu domicílio as companhias aéreas **são obrigadas a fornecer serviços de transporte até a residência do consumidor e da residência para o aeroporto.**

O local de alojamento deve ter espaço de descanso suficiente, mas isso não significa que a empresa deva recomendar a utilização de "salas VIP" no aeroporto.

2. Qual é o motivo mais comum para cancelar um voo?

Devido a diversos problemas no próprio aeroporto, os voos com frequência são cancelados. Os aeroportos possuem horários rígidos e, quando os voos são cancelados, ocorre o chamado efeito dominó.

Ou seja, todos os demais voos que estejam direta e/ou de forma indireta ligados ao voo cancelado também serão afetados por esse fato. Esta situação pode ser causada pelos seguintes motivos:

- Tempo ruim:**

Como não podemos prever o comportamento natural com 100% de precisão, sempre é possível o cancelamento de voos para proteger a segurança de todos os passageiros e tripulantes.

No entanto, as desculpas usadas pelas companhias aéreas nem sempre refletem com a realidade. **Algumas empresas de aviação afirmam que o cancelamento do voo se deu pelo mau tempo...para não ser considerada responsável pela falha na prestação dos serviços.**

- Manutenção não programada:

Uma manutenção não planejada, bem como as mudanças de tripulação, os congestionamentos aéreos e as falhas no sistema também estão na lista de problemas que podem atrapalhar os seus planos.

É claro que acidentes podem acontecer, sendo que, em grande parte devido à falha na manutenção da aeronave. Para evitar essa situação, os aviões devem ser inspecionados todos os dias.

De maneira eventual, se for descoberto que a aeronave precisava de uma manutenção mais cuidadosa, de fato irá ocasionar uma manutenção fora do cronograma normal.

- Desaparecimento de passageiros:

Pode até parecer estranho tal situação, mas é mais comum do que você pensa. Muitas vezes os voos são cancelados quando os passageiros despacham suas bagagens, mas ele mesmo não aparece.

Essa preocupação não está relacionada com a segurança dos passageiros, mas sim para evitar possíveis ataques ou transporte ilegal de materiais na bagagem.

É por isso que não é comum que um voo decole sem que seja cancelado de maneira oficial a sua viagem após o despacho das malas.

- Outros motivos para cancelamento de voo:

Falta de tripulação, considerando que os tripulantes não podem ultrapassar o limite de 11 horas de trabalho;

Greve de funcionários da companhia aérea, onde o cancelamento do voo deve ser informado pela companhia aérea;

Problemas envolvendo um **conflito externo ou desastre natural**, de modo geral em razão de questões de saúde ou segurança pública, como epidemias e pandemias ou furacões e tornados;

Passageiro não foi informado do cancelamento, descobrindo que seu voo foi cancelado ao chegar no aeroporto;

Avião lotado, o que pode gerar uma demora no desembarque, atrasando o voo de partida;

No-show, quando o passageiro não pode comparecer ao check-in ou ao embarque no trecho de ida e a companhia faz o cancelamento automático o trecho de volta.

3. O que exigir quando em caso de voo cancelado?

Agora que você conhece alguns dos motivos dos cancelamentos de voos, vamos continuar explicando quais são as medidas que podem ser tomadas nessas situações.

Primeiro, vá ao balcão da empresa com o seu tíquete ou passagens aéreas. E pergunte que medidas a empresa pretende tomar para corrigir essa situação, e também quais medidas serão tomadas em relação a você.

- Assistência Material

Toda empresa tem o hábito de treinar seus funcionários para se comportarem de forma específica, o que nem sempre corresponde aos direitos e obrigações estipulados na resolução da ANAC.

A obrigações da empresa caso de cancelamento de voo de seu passageiro durar mais de 4 horas: deve-se considerar usar a opção de reembolso e reagendar o voo para uma data que seja vantajosa para você.

Caso seu voo tenha sido cancelado no Brasil, você também pode **cancelar sua passagem e solicitar o reembolso total (incluindo taxas de embarque)**. No entanto, se você não puder cancelar sua passagem, poderá remarcar o horário do voo de forma gratuita.

Se o voo for cancelado, você também pode pegar o próximo voo. Tanto da mesma companhia aérea e outras empresas aéreas, sendo que, você também deve receber ajuda material.

No Brasil, não importa o que cause o cancelamento, a companhia aérea sempre será responsável perante o passageiro de alguma forma para garantir que ele possa continuar a viajar, e até mesmo compensar por outro meio de transporte, como por exemplo por ônibus e táxis.

4. Quando eu tenho direito ao reembolso?

Pode ser porque você não está recebendo um bom serviço da companhia aérea, e ainda está bastante apressado e não quer esperar o atendimento da empresa ou optou por pegar o voo de outra empresa para economizar tempo.

Nesse caso, você tem o direito de reembolso. Os reembolsos devem ser feitos na hora, portanto, não aceite reembolsos no futuro.

Se você comprou com cartão de crédito, deve cumprir as diretrizes da administradora do cartão, nas quais a parte faturada deve ser estornada e cancelada.

Se você não foi reembolsado ou não foi efetuado o cancelamento da compra no cartão, procure um advogado com todos os recibos para resolver o mais rápido possível.

5. Cancelamento de voo no Exterior

Se o seu voo for cancelado fora do Brasil e você se "perder" no aeroporto, saiba que a Europa também tem regulamentos para isso.

Nesse caso, a política deles é bastante parecida com o que já vimos, e a empresa precisa dar toda a assistência necessária ao passageiro ao invés de deixá-lo à espera de um milagre no aeroporto.

Portanto, de acordo com a legislação europeia, em caso de cancelamento de voo, **todo passageiro tem direito a:**

- Solicitar refeições e bebidas;**
- Ligar para quem quiser, sem custo algum;**
- Ou enviar dois e-mails para comunicarem a outros sobre o ocorrido.**

E, se a operação de cancelamento causar algum dano ao passageiro, existe ainda um **sistema de indenização que é paga em euros**, sendo calculada a distância do voo até ao destino:

Distâncias inferiores a 1500 quilômetros: 250 euros;

Distâncias entre 1500 a 3500 quilômetros: 400 euros;

Distâncias superiores a 3500 quilômetros: 600 euros.

Essas regras não representam o mundo inteiro, mas se o passageiro (independente da nacionalidade) estiver na Europa, ele voará para a Europa e pegará uma companhia aérea europeia.

Portanto, se o seu voo nos Estados Unidos for cancelado e nada acontecer, não entre em pânico.

O fato é que os voos nos Estados Unidos não seguiram essa cartilha, e as companhias aéreas é que definem em que ponto devem alguma obrigação material, fora o reembolso, devido a cancelamentos.

Portanto, o truque é ler os regulamentos da companhia aérea que você deseja comprar sua passagem aérea.

6. Danos morais e materiais em casos de voo cancelado

Como mencionado neste artigo, as companhias aéreas maioria dos casos possuem resistência ao resolver problemas de seus consumidores e passageiros.

Se você se deparar com essa situação, entre em contato com a ANAC no próprio aeroporto ou por telefone para registrar uma reclamação. **Você também pode pedir à companhia aérea que declare os motivos do cancelamento. A empresa é obrigada a fornecer este documento.**

Guarde seu cartão de embarque e faça uma foto do painel no aeroporto para comprovar sua versão da história.

7. Quais os documentos necessários para ser reembolsado?

A dica de OURO é: guarde todo documento que você puder! Guarde os recibos de todas as despesas incorridas devido a atrasos, como alimentação, transporte e acomodação final.

Caso o cancelamento faça você perder a reserva de hotel, passeios turísticos e despesas com proteção ambiental, você **poderá ser reembolsado desde que a comprovação seja válida.**

Além disso, se os cancelamentos interferirem em suas atividades profissionais e, se houver perda financeira com a devida comprovação, poderá ser feita uma reclamação para indenização.

Mas lembre-se, que sem evidências documentais, a chance de reembolso é pequena.

8. Como comprovar o dano moral?

Agora que você já conhece todos os seus direitos como passageiro e o que fazer antes desse tipo de problema, é importante entender que, em alguns casos, **o cancelamento do voo gera danos morais.**

Portanto, se o seu voo não saiu como esperado, **ainda é possível procurar compensação por danos morais.** Isso é possível quando:

- **O voo cancelado gerou um atraso com 4 horas ou mais de diferença em relação ao horário previsto;**

- A companhia aérea comunicou o cancelamento com menos de 72h de antecedência.

As companhias aéreas são processadas com frequência. Uma vez que é descoberto que os direitos dos consumidores são afetados (o que na maioria das vezes é o caso), **o consumidor vitimado tem uma grande chance de ganhar o caso.**

Encontramos um caso em que consumidores e passageiros que são médicos perderam um dia inteiro de trabalho, causando prejuízo econômico e de imagem com seus pacientes.

Após provas razoáveis das perdas e problemas causados pelo cancelamento de voo sem o devido apoio da companhia aérea, o consumidor recebeu **15.000 reais por danos morais e indenização por danos materiais** relativos as consultas que deixou de atender.

Portanto, se algo semelhante a você está acontecendo ou já aconteceu, **reúna o máximo de evidências possível e procure advogados especializados para ajudá-lo.** Este problema pode ser resolvido com a ajuda certa.

9. Como buscar seus direitos de forma online por cancelamento de voo?

Claro, você sabe que é possível encontrar compensação pelo seu problema com o voo. Porém, **você pode não saber que é possível fazer isso online!**

Você gostaria de saber como obter seus direitos de passageiros se o seu voo não sair como esperado? Veja nossas dicas:

- **Acesso ao site do consumidor: consumidor.gov.br ou Procon, procure seus direitos e solicite o reembolso das tarifas de voo.**

- Reivindicar uma indenização pelos danos morais causados pelo cancelamento de voo.

Mesmo que a companhia aérea esteja em conformidade com todos os deveres quando atingir o destino final com 4 horas ou mais atrasos, ou advertiu sobre o cancelamento com menos de 72 horas de tempo de saída, **você ainda pode buscar compensação por danos morais.**

Atendimento Online para Consumidores

- Consulta com **advogado especializado**.
- **Análise** de Documentação.
- Atendimento **100% Online** para todo Brasil.
- Orientação **rápida**.

Quero Saber Mais

Bom, agora você sabe quais são os seus direitos em caso de cancelamento de voo... assim você se previne dessa armadilha que as companhias aéreas fazem contra os consumidores.

Lembre-se: se você teve problemas de cancelamento voos de até 2 anos atrás, você também ainda pode tentar reivindicar uma indenização.!