

E-book: Direitos do passageiro aéreo no Brasil

Vitor Guglinski

Parte 1 - Direitos do passageiro previstos na Resolução ANAC nº 400/2016

Introdução

O transporte aéreo, em sua essência, é um contrato de prestação de serviços que envolve complexas relações entre consumidores e prestadores. No Brasil, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) desempenha um papel crucial na regulamentação desse setor, buscando equilibrar os interesses das empresas aéreas e, fundamentalmente, salvaguardar os direitos dos passageiros.

A Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, representa um marco normativo nesse cenário, ao estabelecer as Condições Gerais de Transporte Aéreo e detalhar as obrigações e responsabilidades das companhias aéreas, bem como os direitos e deveres dos usuários do serviço.

Este e-book, elaborado sob a perspectiva de um advogado especializado em Direito do Consumidor e do Passageiro Aéreo, com mais de 20 anos de experiência, tem como objetivo esclarecer as regras das Resoluções nº400/2016 e nº 280/2013, ambas editadas pela ANAC, apresentando, de forma clara e acessível, os principais direitos dos passageiros em diversas situações, desde o momento da compra da passagem até eventuais intercorrências durante e depois da viagem. A compreensão aprofundada dessas normas é essencial para que o passageiro possa exercer plenamente sua cidadania e buscar a reparação de seus direitos quando necessário.

Além da análise detalhada das referidas Resoluções da ANAC, este guia incorpora informações complementares e atualizações relevantes, incluindo aspectos relacionados à acessibilidade e assistência especial, conforme previsto na Resolução nº 280/2013 da ANAC, que, embora anterior, complementa e é referenciada pela norma principal em diversos pontos.

A sinergia entre essas regulamentações oferece um panorama completo da proteção jurídica conferida ao passageiro aéreo no Brasil.

1. Antes da viagem: oferta, compra e informações essenciais

1.1. Oferta do serviço e transparência de preços

A Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece diretrizes claras para a oferta de serviços de transporte aéreo, visando garantir a transparência e a lealdade nas relações de consumo. O transportador aéreo possui a prerrogativa de determinar o preço de seus serviços e as regras aplicáveis, desde que estas sejam informadas de maneira clara e de fácil compreensão nos locais de venda, sejam eles físicos ou eletrônicos, como sites oficiais, redes sociais, WhatsApp etc. (Art. 2º).

Um ponto de suma importância é a obrigatoriedade de apresentação do valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor, incluindo o valor dos serviços de transporte aéreo, tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais (Art. 4º, § 1º). Eventuais serviços opcionais, como a escolha de assento ou bagagem despachada, somente podem ser cobrados, se solicitados ativamente pelo consumidor (regra opt-in), sendo vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido expressamente solicitado (Art. 4º, § 2º e Art. 5º, § 2º).

Adicionalmente, antes da efetivação do pagamento, o transportador deve fornecer ao usuário informações cruciais, tais como o valor total em moeda nacional com discriminação dos itens,

regras de no-show, remarcação e reembolso (com suas multas), tempo de conexão, regras e valores de transporte de bagagem, e a indicação das empresas aéreas que realizarão o transporte em casos de voo compartilhado (Art. 5º).

Tais informações devem ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva (Art. 5º, § 3º).

1.2. Comprovante de passagem aérea e correção de nome

Após a aquisição do bilhete, o passageiro tem direito a receber um comprovante da passagem aérea, em meio físico ou eletrônico, contendo informações essenciais como nome completo do passageiro, horário e data do voo, procedimento e horário de embarque, produtos e serviços adquiridos, e o prazo de validade da passagem (Art. 6º). Para passagens sem data pré-definida, o prazo de validade é de 1 (um) ano a partir da emissão (Art. 7º).

Um direito fundamental - e muitas vezes desconhecido - é a correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro. O transportador deve realizar essa correção sem ônus para o passageiro, desde que a solicitação seja feita até o momento do check-in (Art. 8º).

ATENÇÃO! Excepcionalmente, em voos internacionais que envolvam operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro, salvo se o erro for imputado ao próprio transportador (Art. 8º, §§ 2º e 3º). É crucial ressaltar que a correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea (Art. 8º, § 4º).

1.3. Alteração e rescisão do contrato pelo passageiro: o direito de arrependimento

A Resolução 400/2016 da ANAC também regula as condições para alteração e rescisão do contrato de transporte aéreo por iniciativa do passageiro.

As multas contratuais aplicadas em caso de remarcação ou reembolso não podem ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo, e as tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais não podem integrar a base de cálculo dessas multas (Art. 9º).

Em caso de remarcação, o passageiro deverá pagar ou receber a variação da tarifa aeroportuária e a diferença entre o valor original dos serviços de transporte aéreo e o valor ofertado no ato da remarcação (Art. 10).

Um dos direitos mais relevantes para o consumidor é o direito de arrependimento. Pela regra da ANAC, o passageiro pode desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do seu comprovante. Contudo, essa regra se aplica apenas a compras realizadas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque (Art. 11). Este dispositivo visa proteger o consumidor em compras impulsivas ou realizadas com pouca reflexão, garantindo um período para reavaliação da decisão de compra.

Atenção! é importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor traz regra mais benéfica ao passageiro, permitindo a desistência da compra da passagem no prazo de 7 dias, com base no chamado direito de arrependimento, previsto no art. 49 do CDC. Em complemento, o parágrafo único do mesmo artigo dispõe que, caso o consumidor se arrependa da compra, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título devem ser devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

2. Durante a viagem: alterações, atrasos, cancelamentos e assistência

2.1. Alterações Contratuais por Parte do Transportador

A Resolução 400/2016 estabelece regras claras para as alterações programadas de voo realizadas pelo transportador, como mudanças de horário ou itinerário. Tais alterações devem ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas em relação ao horário originalmente contratado (Art. 12).

Caso a informação da alteração seja prestada em prazo inferior a 72 horas, ou se a alteração do horário de partida ou chegada for superior a 30 (trinta) minutos em voos domésticos ou 1 (uma) hora em voos internacionais, o passageiro tem o direito de escolher entre a reacomodação em outro voo (da própria companhia aérea em que o passageiro viajaria ou de outra companhia) ou o reembolso integral da passagem (Art. 12, § 1º). Se o passageiro comparecer ao aeroporto devido à falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, além das alternativas de reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (Art. 12, § 2º).

2.2. Atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição (*overbooking*)

Situações de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição (*overbooking*) são, infelizmente, ocorrências comuns no transporte aéreo. A Resolução 400/2016 detalha as obrigações do transportador nessas circunstâncias.

O transportador deve informar imediatamente o passageiro sobre o atraso (com a nova previsão de partida) ou o cancelamento/interrupção do serviço (Art. 20). Em caso de atraso, o passageiro deve ser mantido informado a cada 30 minutos (Art. 20, § 1º). A informação sobre o motivo do atraso, cancelamento, interrupção ou preterição deve ser fornecida por escrito pela companhia aérea, quando solicitada pelo passageiro (Art. 20, § 2º).

Em caso de atraso superior a 4 (quatro) horas, cancelamento, interrupção do serviço, preterição ou perda de voo subsequente por culpa do transportador, o passageiro tem direito a escolher entre reacomodação, reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (Art. 21).

A preterição ocorre quando o transportador deixa de transportar passageiro que se apresentou para embarque em voo originalmente contratado (Art. 22). Nesses casos, o transportador deve buscar voluntários para serem reacomodados, mediante compensação negociada (Art. 23). Se não houver voluntários, o transportador deve efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro preterido: 250 DES (Direitos Especiais de Saque) para voos domésticos e 500 DES para voos internacionais, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie (Art. 24).

2.3. Assistência material

A assistência material é um direito fundamental do passageiro em situações de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição (Art. 26). Essa assistência deve ser oferecida gratuitamente pelo transportador, de acordo com o tempo de espera, mesmo que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas (Art. 27).

Os níveis de assistência são:

- Superior a 1 (uma) hora: Facilidades de comunicação (acesso a telefone e internet).
- Superior a 2 (duas) horas: Alimentação adequada (refeição ou voucher individual).
- Superior a 4 (quatro) horas: Serviço de hospedagem (em caso de pernoite) e traslado de ida e volta.

O transportador pode deixar de oferecer hospedagem se o passageiro residir na localidade do aeroporto de origem, garantindo o traslado (Art. 27, § 1º).

ATENÇÃO! Para Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes, a assistência de hospedagem deve ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante (Art. 27, § 2º).

Por fim, o transportador pode deixar de oferecer assistência material se o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio ou pelo reembolso integral (Art. 27, § 3º).

2.4. Reacomodação e reembolso

A reacomodação, em caso de alteração, atraso, cancelamento, interrupção ou preterição, será gratuita e deverá ser feita, à escolha do passageiro, em voo da própria companhia aérea ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro (Art. 28). Os PNAEs têm prioridade na reacomodação (Art. 28, parágrafo único).

O reembolso deve ser efetuado em até 7 (sete) dias a contar da solicitação do passageiro, observando os meios de pagamento utilizados na compra (Art. 29). Em casos de atraso, cancelamento, interrupção ou preterição, o reembolso pode ser integral (se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, com retorno ao aeroporto de origem assegurado) ou proporcional ao trecho não utilizado (Art. 30). O reembolso também pode ser feito em créditos para aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro, com livre utilização do crédito, inclusive para terceiros (Art. 31).

3. Bagagem: direitos e responsabilidades

3.1. Bagagem despachada e de mão

A Resolução 400/2016 trata das informações sobre bagagens, distinguindo a bagagem despachada da bagagem de mão. O transporte de bagagem despachada configura um contrato acessório, e suas regras podem sofrer restrições por motivos de segurança (Art. 13). As regras para bagagem despachada devem ser uniformes para cada trecho contratado, mesmo que haja mais de um transportador (Art. 13, § 2º).

Para a bagagem de mão, o transportador deve permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos por passageiro, de acordo com as dimensões e quantidade de peças definidas no contrato (Art. 14). A bagagem de mão é aquela transportada na cabine, sob responsabilidade do passageiro (Art. 14, § 1º). O transportador pode restringir peso e conteúdo por segurança ou capacidade da aeronave (Art. 14, § 2º).

É importante que o transportador informe quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho (Art. 15). Bagagens que não se enquadrarem nas regras podem ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga (Art. 15, § 1º). O transporte de carga e animais deve seguir regime de contratação e despacho próprios (Art. 15, § 2º).

3.2. Extravio, dano ou violação de bagagem

O recebimento da bagagem despachada sem protesto presume que foi entregue em bom estado (Art. 32). Contudo, em caso de extravio, o passageiro deve, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador (Art. 32, § 1º).

Os prazos para restituição de bagagem extraviada são:

- Até 7 (sete) dias para voo doméstico.
- Até 21 (vinte e um) dias para voo internacional (podendo ser estendido para 30 dias, se justificado e informado ao passageiro) (Art. 32, §§ 2º e 3º).

ATENÇÃO! É importante destacar que os prazos previstos pela Resolução 400/2026 da ANAC para a restituição da bagagem extraviada ao passageiro não são dispensa a companhia aérea de indenizar eventuais prejuízos causados pelo extravio.

Assim, o consumidor tem o direito de ajuizar ação judicial para que seja indenizado por danos materiais e morais, conforme o caso, se o extravio da bagagem o obrigar a realizar despesas para a aquisição de vestuário e outros itens de uso pessoal, bem como se a falta dos itens da bagagem comprometer, por exemplo, sua participação em eventos sociais, profissionais, recreativos, competições esportivas ou lhe expuser a condições climáticas nocivas à sua saúde.

Se a bagagem não for localizada no prazo, o transportador deve indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias após o encerramento do prazo (Art. 32, § 4º). Em caso de dano ou violação, a indenização deve ser paga em até 7 (sete) dias a contar do protesto (Art. 32, § 5º). O valor da indenização é limitado a 1.131 DES, salvo declaração especial de valor (Art. 32, § 6º).

O transportador deve ressarcir o passageiro por despesas com itens de primeira necessidade em caso de extravio de bagagem, se o passageiro estiver fora de seu domicílio. O ressarcimento deve ser feito em até 7 (sete) dias, mediante apresentação de comprovantes, com limites de 100 DES para voo doméstico e 200 DES para voo internacional (Art. 34).

4. Canais de Atendimento e Disposições Finais

4.1. Canais de Atendimento ao Passageiro

A Resolução 400/2016 impõe aos transportadores aéreos a manutenção de canais de atendimento eficazes para os passageiros (Art. 35, 36, 37, 38). São eles:

- **Atendimento Eletrônico:** Para reclamações, informações, alteração de contrato e reembolso, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. O recebimento da manifestação deve ser confirmado em até 24 horas, e a resposta deve ser dada em até 5 dias (Art. 35).

- **Atendimento Presencial no Aeroporto:** Para assuntos relacionados à execução do contrato de transporte, ininterrupto, desde 2 horas antes do voo até seu encerramento (Art. 36).

- **Atendimento Telefônico:** Para reclamações, informações, alteração de contrato e reembolso, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (Art. 37).

- **Atendimento para Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida:** Conforme regulamentação específica (Art. 38).

4.2. Disposições Finais e Recomendações

A Resolução 400/2016 também prevê que o transportador deve informar ao passageiro, no momento da compra, sobre a possibilidade de contratação de seguro de viagem com cobertura para atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço e extravio de bagagem (Art. 39 e 40).

É fundamental que o passageiro esteja ciente de seus direitos e deveres para garantir uma experiência de viagem mais tranquila e segura. Em caso de violação de direitos, é recomendável buscar primeiramente os canais de atendimento da companhia aérea ou do aeroporto. Se a questão não for resolvida, o passageiro pode recorrer à ANAC (telefone 163), ao Disque 100 (Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos), aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, plataforma www.consumidor.gov.br ou outros serviços de defesa do consumidor disponíveis), ao Poder Judiciário ou ao Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade), conforme o caso.

Parte 2 - Direitos do passageiro previstos na Resolução ANAC nº 280/2013

Introdução

A Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013, é a norma que estabelece os procedimentos e as diretrizes para assegurar a acessibilidade e a assistência aos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE).

Nos tópicos seguintes, esclareceremos, de forma clara e detalhada, sobre os direitos e deveres dos PNAE, bem como as obrigações dos operadores aeroportuários e aéreos. A compreensão aprofundada dessas normas é crucial para que os PNAE e respectivos acompanhantes possam exercer plenamente seus direitos e desfrutar de uma experiência de viagem digna e segura.

Abordaremos desde a definição de PNAE e as disposições gerais da Resolução nº 280/2013, passando pelos procedimentos prévios à viagem, a assistência durante o voo, o transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos, a necessidade de acompanhante e as regras para cães-guia.

Por fim, serão detalhados os canais de atendimento e as penalidades previstas para os casos de descumprimento da norma, fornecendo um guia completo para os PNAE e seus acompanhantes.

1. Disposições Gerais e definição de PNAE

1.1. Abrangência e objetivo da Resolução 280/2013 da ANAC

A Resolução ANAC nº 280/2013 tem como objetivo estabelecer os procedimentos relativos à acessibilidade de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) ao transporte aéreo público (Art. 1º). Sua aplicação abrange passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros, sejam eles domésticos ou internacionais, regulares ou não regulares, com exceção dos serviços de táxi aéreo (Art. 2º).

ATENÇÃO! As regras da Resolução 280 não se aplicam a procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional, nem a procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional (Art. 2º, § 1º).

Além disso, suas disposições não devem implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional ou à facilitação do transporte aéreo (Art. 2º, § 2º). O Anexo II da Resolução, que trata de especificações técnicas, aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil (Art. 2º, § 3º).

1.2. Quem é considerado PNAE?

Para os fins desta Resolução, a definição de PNAE é abrangente e inclui diversas categorias de passageiros que podem necessitar de assistência especial. Conforme o Art. 3º, entende-se por PNAE:

- Pessoa com deficiência;
- Pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestante;
- Lactante;
- Pessoa acompanhada por criança de colo;
- Pessoa com mobilidade reduzida; ou

- Qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

Essa ampla definição visa garantir que um vasto espectro de passageiros que possam enfrentar desafios durante a viagem aérea recebam a assistência necessária, promovendo-se a inclusão e a igualdade de acesso ao transporte aéreo.

1.3. Direitos Fundamentais do PNAE

Os PNAE possuem direitos específicos que visam assegurar sua integridade e um atendimento prioritário. Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos têm o dever de adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE (Art. 5º).

Um dos pilares da Resolução é o direito do PNAE aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem. Isso inclui precedência em relação aos passageiros frequentes, acesso às informações e instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo (Art. 6º).

É importante notar que pode haver restrições aos serviços prestados apenas quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base em atos normativos da ANAC, manual geral de operações ou especificações operativas do operador aéreo (Art. 6º, § 1º). O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos (Art. 6º, § 2º).

Ao PNAE é facultado dispensar a assistência especial a que tem direito, ressalvado o disposto sobre segurança da aviação civil (Art. 7º). A prestação de assistência especial não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE (Art. 8º). Contudo, há exceções para a cobrança de assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos (com valor igual ou inferior a 20% do bilhete aéreo), e para o transporte de bagagem acima do limite da franquia, exclusivamente para ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis (com desconto de, no mínimo, 80% no valor cobrado pelo excesso de bagagem) (Art. 8º, §§ 2º e 3º).

2. Procedimentos Prévios à Viagem

2.1. Informações e Prazos para Solicitação de Assistência

Antes da viagem, é fundamental que o operador aéreo questione o PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização (Art. 9º).

O PNAE, por sua vez, deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias, observando os seguintes prazos (Art. 9º, § 1º):

- No momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo.
- Com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para PNAE que necessita de acompanhante (nos termos do Art. 27) ou da apresentação de documentos médicos (nos termos do Art. 10).
- Com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no item anterior.

A ausência dessas informações dentro dos prazos especificados não deve inviabilizar o transporte do PNAE, desde que haja concordância do passageiro em ser transportado com as assistências disponíveis, e que não haja prejuízo à segurança da aviação civil (Art. 9º, § 2º).

2.2. Formulário de Informações Médicas (MEDIF) e documentos médicos

Para fins de avaliação das condições de saúde do PNAE, o operador aéreo pode exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que (Art. 10):

- Necessite viajar em maca ou incubadora;
- Necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou
- Apresente condições de saúde que possam resultar em risco para si ou para os demais passageiros, ou que demandem atenção médica extraordinária durante a viagem aérea

O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo de resposta de 48 (quarenta e oito) horas (Art. 10, § 1º).

Para o transporte de passageiros nas condições de maca/ incubadora ou uso de oxigênio/equipamento médico, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica (Art. 10, § 2º).

O operador aéreo deve isentar a exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam o PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados (Art. 10, § 3º).

2.3. Recusa de prestação de serviço

A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições que possam comprometer a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros (Art. 11). É expressamente proibido que o eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes seja utilizado como justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo (Art. 11, Parágrafo único).

Além disso, o operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo (Art. 12). O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, e o PNAE deve informar os recursos de comunicação de que necessita (Art. 13).

3. Assistência durante a viagem

3.1. Atividades abrangidas pela assistência

Durante a viagem, o operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE em diversas atividades, garantindo um suporte contínuo desde a chegada ao aeroporto até a saída da área pública. As atividades abrangidas incluem (Art. 14):

- Check-in e despacho de bagagem;
- Deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;
- Embarque e desembarque da aeronave;

- Acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;
- Acomodação da bagagem de mão na aeronave;
- Deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;
- Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;
- Saída da área de desembarque e acesso à área pública;
- Condução às instalações sanitárias;
- Prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;
- Transferência ou conexão entre voos; e
- Realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência, com exceção de situações específicas de embarque/desembarque (Art. 14, parágrafo único). A assistência especial deve começar a ser disponibilizada ao PNAE no momento da apresentação para o check-in (Art. 15). Se o check-in for realizado por outro meio, o PNAE deve se identificar a um representante do operador aéreo na chegada ao aeroporto (Art. 15, parágrafo único).

3.2. Prioridade e procedimentos de embarque/desembarque

O PNAE deve se apresentar para o check-in com a mesma antecedência dos demais passageiros (Art. 16). No entanto, para casos que exigem MEDIF ou documentos médicos, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, informando a antecedência necessária ao passageiro (Art. 16, parágrafo único).

O embarque do PNAE deve ser realizado prioritariamente em relação a todos os demais passageiros (Art. 17). O desembarque do PNAE deve ocorrer logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifique a priorização (Art. 18). Em voos de conexão, a responsabilidade pela assistência ao PNAE permanece com a companhia aérea que realizou a etapa de chegada até a apresentação ao operador da etapa de partida (Art. 19).

O embarque e desembarque de PNAE que dependam de assistência específica, como STCR (maca), WCHS (cadeira de rodas) ou WCHC (cadeira de rodas para distâncias maiores) devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, ou por equipamento de ascenso e descenso (ambulift) ou rampa (Art. 20). O equipamento deve ser disponibilizado e operado pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos (Art. 20, § 1º). É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento (Art. 20, § 2º).

Companhias aéreas e operadores aeroportuários podem contratar prestadores de serviços terceirizados para disponibilização e operação desses equipamentos (Art. 20, § 3º). Exceções para o uso de pontes de embarque aplicam-se a aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (Art. 20, § 4º). Nesses casos, o embarque/desembarque pode ser feito por outros meios, garantindo segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto em situações de emergência (Art. 20, §§ 5º e 6º). Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque/desembarque nessas situações (Art. 20, § 7º).

A companhia aérea deve prestar ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, especialmente para alocação de pontes de embarque (Art. 21). O operador aeroportuário deve estabelecer procedimentos e prazos para a prestação dessas informações e manter disponíveis ao público informações sobre os meios de embarque/desembarque para PNAE (Art. 21, §§ 1º e 2º).

4. Ajudas técnicas, equipamentos médicos e acompanhantes

4.1. Transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos

As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para locomoção e os equipamentos médicos podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto (Art. 22).

A companhia aérea deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça, que pode ser transportada na cabine (se houver espaço adequado) ou no compartimento de bagagem, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque (Art. 23). Equipamentos médicos necessários durante o voo devem ser transportados na cabine, e o PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade (Art. 24).

Quando despachados, as ajudas técnicas e equipamentos médicos do PNAE são considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE (Art. 25). Devem ser declarados, identificados e apresentados ao operador aéreo, que deve entregar ao PNAE um comprovante de recebimento (Art. 25, § 1º).

Em caso de extravio ou avaria, a companhia aérea deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente (Art. 25, § 2º). A perda ou inutilização é constatada se a ajuda técnica ou equipamento médico não for restituído em 7 (sete) dias do desembarque (Art. 25, § 3º). O operador aéreo deve indenizar o PNAE em até 7 (sete) dias, pelo valor de mercado, observados os limites de indenização (Art. 25, § 4º). O ressarcimento por despesas com itens de primeira necessidade, em caso de perda/inutilização e se o PNAE estiver fora de seu domicílio, deve ser efetuado em até 7 (sete) dias, com limites de 100 DES (voo doméstico) e 200 DES (voo internacional) (Art. 25, §§ 5º e 6º).

4.2. Acompanhante do PNAE

A companhia aérea deve disponibilizar acompanhante para o PNAE nas seguintes situações (Art. 27):

- PNAE que viaje em maca ou incubadora;
- PNAE que, em razão de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou
- PNAE que não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio ao PNAE, viajando na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE (Art. 28, parágrafo único). O operador aéreo pode exigir a presença de acompanhante de escolha do PNAE e, nesse caso, a cobrança pelo assento do acompanhante deve ser igual ou inferior a 20% do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE (Art. 27, § 1º).

4.3. Cão-Guia

O cão-guia deve ser transportado gratuitamente na cabine da aeronave, ao lado de seu dono, desde que equipado com arreio e dispensado o uso de focinheira (Art. 29). Além disso, o animal deve

ser acomodado no chão da cabine, em local próximo de seu dono e sob seu controle, desde que não obstrua total ou parcialmente o corredor da aeronave (Art. 29, § 1º).

A companhia aérea pode exigir a apresentação de documento que comprove o treinamento e a identificação do cão-guia (Art. 29, § 2º). Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso (Art. 30).

4.4. Designação de assentos e mecanismos de contenção

O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (RBAC) nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”; assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução nº 280/2013, sendo proibida sua localização nas saídas de emergência; e mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave (Art. 31).

O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque (Art. 31, §1º).

ATENÇÃO! Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável (Art. 31, § 2º).

Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada (Art. 32).

O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR (passageiro que precisa de auxílio para ir e voltar da aeronave, mas consegue se locomover em seu interior), WCHS (passageiro precisa de ajuda para subir e descer escadas, mas pode andar dentro da aeronave) ou WCHC (passageiro que precisa de assistência completa, tanto para ir e voltar da aeronave quanto para se locomover dentro dela), o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido (Art. 33).

O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios (Art. 33, parágrafo único).

O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave (Art. 34).

5. Disposições finais e recomendações

5.1. Treinamento, controle de qualidade e informações ao público

A Resolução 280/2013 impõe obrigações importantes aos operadores aeroportuários e aéreos para garantir a qualidade do atendimento aos PNAE. Eles devem estabelecer programas de treinamento para suas equipes, visando ao atendimento adequado ao PNAE (Art. 29). Além disso, devem implantar sistemas de controle de qualidade do serviço prestado ao PNAE (Art. 30).

Para assegurar a transparência e o acesso à informação, os operadores aeroportuários e aéreos devem manter disponível ao público, em seus sítios eletrônicos e nos balcões de atendimento, informações sobre os direitos do PNAE e os procedimentos para o seu atendimento (Art. 31). Devem também manter um funcionário responsável pela acessibilidade, durante o período integral das operações, para consulta e solução de eventuais ocorrências relacionadas ao PNAE (Art. 32).

5.2. Penalidades e onde reclamar

O descumprimento do disposto na Resolução 280/2013 sujeita o infrator às penalidades previstas na legislação em vigor (Art. 33). As penalidades podem variar, mas a ANAC tem poder para aplicar multas e outras sanções administrativas.

Em caso de violação dos direitos previstos nesta Resolução, o PNAE pode buscar os seguintes canais para registrar sua reclamação:

- **Ouvidoria da companhia aérea:** Primeiro contato para tentar resolver a questão diretamente.
- **Ouvidoria da administradora do aeroporto:** Se o problema estiver relacionado às instalações ou serviços aeroportuários.
- **ANAC (telefone 163):** Canal oficial para denúncias e reclamações sobre serviços aéreos.
- **Disque 100 (Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos):** Para denúncias de violação de direitos humanos, incluindo os de pessoas com deficiência.
- **Órgãos de defesa do consumidor (Procon):** Para questões relacionadas à relação de consumo.
- **Site www.consumidor.gov.br:** Serviço através do qual o consumidor se comunica diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias..
- **Poder Judiciário:** Em casos mais complexos ou quando as outras vias não forem suficientes.
- **Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade):** Para questões mais amplas relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência.

Conclusão

A Resolução ANAC nº 400/2016, complementada por outras normas como a Resolução 280/2013, constitui um arcabouço jurídico robusto para a proteção dos direitos dos passageiros aéreos no Brasil. A compreensão desses direitos é uma ferramenta poderosa para o consumidor, permitindo-lhe não apenas exigir o cumprimento das obrigações por parte das empresas aéreas, mas também contribuir para a melhoria contínua dos serviços de transporte aéreo.

Como advogado especializado, enfatizo a importância da informação e da proatividade. Conhecer seus direitos é o primeiro passo para exercê-los. Este e-book buscou oferecer um panorama claro e objetivo, servindo como um guia prático para todos aqueles que utilizam o transporte aéreo no Brasil. Que as informações aqui contidas empoderem os passageiros e contribuam para relações de consumo mais justas e equitativas no setor aéreo.

Por sua vez, a Resolução ANAC nº 280/2013 representa um avanço significativo na garantia dos direitos dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) no Brasil. Ao detalhar as obrigações das empresas aéreas e dos aeroportos, a norma busca assegurar que a experiência de viagem seja inclusiva, segura e digna para todos.

É importante que o passageiro conheça seus direitos. A informação é a principal ferramenta para garantir o cumprimento da legislação e para que as empresas do setor aéreo sejam responsabilizadas por eventuais falhas na prestação do serviço.

Este material buscou oferecer um guia prático e acessível, com a expectativa de informar, de forma clara e didática, a passageiros e profissionais do Direito sobre os direitos e obrigações a serem observados em viagens aéreas e, desse modo, contribuir para um transporte aéreo cada vez mais justo e equitativo.

Espero que este guia cumpra seu propósito.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 3 jul. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro. Disponível em: https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf. Acesso em: 3 jul. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Passageiros. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>. Acesso em: 3 jul. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 3 jul. 2025.