GUIA PRÁTICO

Direito do **Consumidor** Aéreo

O que a companhia aérea é obrigada a fazer quando o voo não sai como contratado

— Atraso, cancelamento e perda de conexão
— Extravio e avaria de bagagem
— Overbooking e preterição de embarque
— O que mudou com a Resolução ANAC 813/2026

Rogério Cesar Marques
OAB/SP 299.419

ANTES DE COMEÇAR

Como usar este guia

Leia o capítulo da sua situação — e leve os quadros para o aeroporto

Quase todo passageiro aéreo já passou por isto: o voo atrasa, a mala não chega, o embarque é negado e a resposta no balcão é sempre a mesma frase — “é uma situação excepcional, a companhia não tem responsabilidade”.

Na maior parte das vezes, essa frase não corresponde ao que a lei determina. Existe uma regulação específica, editada pela ANAC, que define **o que a companhia deve oferecer, em qual prazo, e em que momento a escolha passa a ser do passageiro**. Existe também o Código de Defesa do Consumidor e, nos voos internacionais, uma convenção internacional assinada pelo Brasil.

Este guia reúne essas regras em linguagem direta. Não substitui a análise de um caso concreto — cada situação tem detalhes que mudam o resultado — mas serve para você saber, no aeroporto, se o que estão lhe oferecendo é o mínimo legal ou menos que isso.

> IMPORTANTE
>
> Este material tem caráter informativo e não constitui consulta jurídica sobre situação concreta. As regras mudam, e a norma aplicável é a vigente **na data do voo**. Em caso de prejuízo real, procure orientação individual.

Sumário

Introdução. Por que quase todo passageiro perde dinheiro 3

1. O que mudou em 2026 — e o que quase ninguém sabe 4

2. Atraso de voo: as três faixas de tempo 5

3. Cancelamento de voo 6

4. Perda de conexão 7

5. Overbooking e preterição de embarque 8

6. Extravio de bagagem 9

7. Bagagem avariada ou violada 10

8. Voo doméstico e voo internacional: o que muda 11

9. Danos morais e materiais: o que a Justiça reconhece 12

10. O que fazer no aeroporto: o protocolo em 7 passos 13

11. As provas que decidem o caso 14

12. Onde reclamar: ANAC, consumidor.gov e Justiça 15

13. Cinco erros que destroem um bom caso 16

14. Perguntas frequentes 17

15. Três casos, na prática 18

Apêndice. Checklist do aeroporto 19

INTRODUÇÃO

Por que quase todo passageiro perde dinheiro

E por que a resposta do balcão quase nunca é a resposta da lei

Existe um padrão no atendimento aéreo brasileiro, e ele se repete com uma regularidade que não é acidental. O passageiro chega ao balcão com o voo atrasado, a mala perdida ou o embarque negado. Recebe uma explicação genérica, uma oferta parcial e uma frase que encerra a conversa: *"a companhia não tem responsabilidade sobre isso"*.

Essa frase, na maior parte dos casos, está errada. Mas ela funciona — porque o passageiro cansado, com criança no colo, sem saber qual é a regra e sem tempo para pesquisar, aceita o que lhe é oferecido e vai embora. É nesse intervalo entre o direito que existe e o direito que é reclamado que a maior parte do prejuízo acontece.

O que a regulação faz — e o que ela não faz

A regulação brasileira é, em vários pontos, mais protetiva do que a de muitos países. Ela fixa tempo de assistência, obriga a oferecer alternativas, determina prazos de devolução de bagagem e prevê compensação em dinheiro para o caso de preterição.

O que ela não faz é obrigar a companhia a informar você sobre esses direitos. Não existe dever de advertir o passageiro de que ele pode escolher entre reembolso e reacomodação, nem de avisar que a compensação de 250 DES é devida. Quem não sabe, não pede — e o que não é pedido raramente é oferecido.

> A ASSIMETRIA
>
> A companhia tem departamento jurídico, conhecimento da norma e um sistema de atendimento desenhado para reduzir custo. O passageiro tem um bilhete e pressa. Todo o conteúdo deste guia existe para reduzir essa diferença a um nível em que ela deixe de determinar o resultado.

Três coisas que valem mais que qualquer argumento

Primeira: registrar. O que não foi registrado no dia do voo, dificilmente será provado depois. Uma foto do painel, um protocolo de atendimento, um RIB — cada um deles vale mais do que qualquer narrativa posterior.

Segunda: saber o número. Não é "tenho direito a assistência". É: alimentação após 2 horas, hospedagem após 4, com pernoite. Não é "a companhia tem que me indenizar". É: 250 DES em voo doméstico, pagos imediatamente, além da reacomodação. Números encerram discussões que adjetivos não encerram.

Terceira: não assinar no impulso. Quase todo termo apresentado no balcão é uma renúncia embutida em um recibo. Ler antes custa dois minutos; assinar sem ler pode custar o caso inteiro.

> COMO ESTE GUIA ESTÁ ORGANIZADO
>
> Os capítulos 1 a 9 tratam de cada situação concreta — atraso, cancelamento, conexão, overbooking, bagagem — com a base legal indicada ao final de cada um. Os capítulos 10 a 13 tratam do que fazer na prática. Os capítulos 14 e 15 respondem às dúvidas mais comuns e mostram três casos encadeados. O apêndice é a página para levar no aeroporto.

CAPÍTULO 1

O que mudou em 2026

A regra mudou em outubro — e a maior parte do que se lê na internet está desatualizado

A ANAC editou a **Resolução nº 813, de 23 de setembro de 2026**, que alterou a Resolução nº 400/2016, o texto que disciplina as condições gerais do transporte aéreo no Brasil. A maior parte das mudanças passou a valer em **26 de outubro de 2026**.

Isso importa por um motivo prático: a norma aplicável é a que estava em vigor **no dia do seu voo**. Quem voou antes de 26/10/2026 está sob a regra antiga, ainda que peça o reembolso depois.

A mudança mais mal explicada: a “hora da comunicação”

Muita gente repete que, após **1 hora** de atraso, a companhia é obrigada a oferecer “facilidades de comunicação” — internet, telefone. Esse item **deixou de existir**. O inciso que o previa foi revogado pela Resolução 813.

Na prática, o passageiro não perdeu direito relevante — ganhou um mais útil: a alimentação passou a ser exigível de forma mais ampla, e a assistência material agora é exigida expressamente **em território nacional**.

TEMPO DE ESPERA	ATÉ 25/10/2026	A PARTIR DE 26/10/2026
Mais de 1 hora	Facilidades de comunicação	Deixou de existir
Mais de 2 horas	Alimentação (refeição ou voucher)	Alimentação por crédito, refeição ou solução equivalente
Mais de 4 horas	Hospedagem, se houver pernoite, e traslado	Hospedagem e transporte de ida e volta — mais a escolha do passageiro entre reacomodação, reembolso ou outro meio

Outra novidade: a companhia pode indenizar em dinheiro

Em situações excepcionais — limitação da infraestrutura do aeroporto, indisponibilidade comprovada de fornecedores locais ou emergência imprevisível — a companhia pode substituir a assistência material pelo **reembolso das despesas necessárias, razoáveis e comprovadas** que o passageiro teve, pagando em até 7 dias da apresentação dos comprovantes.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 20, 21, 26 e 27, com a redação da Resolução ANAC nº 813/2026. O art. 27-B é o dispositivo que autoriza o reembolso em substituição à assistência.

> O QUE FAZER COM ISSO
>
> Se você ouvir no balcão que “não há voucher porque o aeroporto não tem fornecedor”, você tem direito ao reembolso das despesas — mas precisa ter gasto, ter recibo e ter pedido. Guarde cada nota fiscal.

CAPÍTULO 2

Atraso de voo

As três faixas de tempo e o momento em que a escolha passa a ser sua

O atraso não gera um direito único. Ele escalona: cada faixa de tempo acrescenta uma obrigação nova à companhia. Saber em qual faixa você está é o que permite exigir corretamente — e o que impede que lhe ofereçam menos.

Faixa 1 — até 2 horas: informação

A companhia é obrigada a manter você informado, no máximo a cada 30 minutos, sobre a nova previsão de partida. E se você pedir, deve fornecer **por escrito** o motivo do atraso.

> PEÇA SEMPRE POR ESCRITO
>
> Esse documento é uma das provas mais úteis. Ele obriga a companhia a fixar uma versão do motivo — e se depois, no processo, ela apresentar versão diferente, isso pesa contra ela. Peça no balcão, por e-mail ou pelo canal digital: “solicito a informação por escrito, nos termos do art. 20 da Resolução 400”.

Faixa 2 — acima de 2 horas: alimentação

A companhia deve fornecer alimentação adequada, por crédito, refeição ou solução equivalente. Não é discricionário, e não depende de o passageiro pedir.

Faixa 3 — acima de 4 horas: hospedagem e escolha

Aqui há duas consequências distintas, que costumam ser confundidas.

Primeira: havendo necessidade de pernoite, a companhia deve oferecer hospedagem e o transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de hospedagem.

Segunda, e mais importante: com atraso superior a 4 horas em relação ao horário originalmente contratado, a **escolha passa a ser do passageiro**, entre três alternativas:

- **Reacomodação** em outro voo, próprio ou de terceiro, na primeira oportunidade;
- **Reembolso integral** do valor pago;
- **Execução do serviço por outra modalidade** de transporte — ônibus, por exemplo.

> A ARMADILHA DA ESCOLHA
>
> A companhia pode deixar de prestar a assistência material se você escolher a reacomodação em voo dela **em data e horário da sua conveniência**, ou o reembolso integral. Ou seja: aceitar a reacomodação “para a semana que vem, no horário que der” pode custar a hospedagem e a alimentação de hoje. Decida sabendo disso.

Quem mora na cidade do aeroporto

Nesse caso, a companhia pode deixar de oferecer hospedagem, desde que assegure, sem cobrança, o **transporte de ida e volta entre o aeroporto e a sua residência**.

Pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida

Tem direito a hospedagem após 4 horas de espera **mesmo sem necessidade de pernoite** — salvo se houver acomodação adequada às suas necessidades e concordância expressa. O mesmo vale para os acompanhantes.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 20, 21, 26, 27 e 28. Reacomodação, reembolso e outro meio de transporte: art. 21. Hospedagem de PNAE sem pernoite: art. 27, § 2º. Transporte até a residência: art. 27, § 1º.

CAPÍTULO 3

Cancelamento de voo

Aqui não existe faixa de tempo: o direito nasce com o cancelamento

O cancelamento é mais simples que o atraso, e por um motivo: **não há espera a cumprir**. A partir da comunicação do cancelamento, a companhia já deve oferecer as três alternativas — reacomodação, reembolso integral ou execução por outra modalidade de transporte — e a escolha é do passageiro.

A assistência material continua

Independentemente da escolha, se houver espera no aeroporto, aplica-se o escalonamento: alimentação após 2 horas; hospedagem e transporte após 4 horas, havendo pernoite.

Reembolso: prazo de 7 dias

O reembolso deve ser feito em até **7 dias** contados do pedido, observados os meios de pagamento utilizados na compra. Um ponto que rende discussão: o valor pode ser convertido em **crédito** para outra passagem apenas com a concordância do passageiro. Não é a companhia que escolhe.

As tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais devem ser devolvidos por inteiro em qualquer hipótese de reembolso.

> SE VOCÊ PAGOU COM MILHAS
>
> A regra é a mesma quanto ao prazo. O que muda é a base de cálculo: o reembolso deve recompor as milhas efetivamente utilizadas, e não o valor em reais que a companhia atribui a elas. Vale pedir o extrato do resgate e conferir.

Cancelamento por motivo alheio à companhia

Quando o cancelamento decorre de caso fortuito ou força maior — condições meteorológicas extremas, fechamento de aeroporto, restrição de controle de tráfego —, a responsabilidade por danos pode ser afastada. Isso, porém, **não elimina automaticamente o dever de assistência material**, nem o direito à reacomodação ou ao reembolso. São obrigações diferentes, com fundamentos diferentes, e é comum a companhia invocar o mau tempo para negar tudo.

> A PERGUNTA QUE MUDA O CASO
>
> Não pergunte “qual foi o motivo do cancelamento”. Pergunte: **“o motivo foi interno ou externo à operação da companhia?”** Manutenção da aeronave, falta de tripulação, reorganização de malha e problemas comerciais são motivos internos. Eles não afastam a responsabilidade.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 21, 26, 27, 29, 30 e 31; art. 25-B (caso fortuito e força maior). Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 20. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A.

CAPÍTULO 4

Perda de conexão

O caso em que a companhia costuma dizer que “não é com ela” — e quase sempre é

A perda de conexão é uma das situações mais mal atendidas nos aeroportos, porque a companhia tende a tratar o passageiro como responsável por ter “perdido” o voo. A norma, no entanto, é clara: integra o rol de hipóteses que obrigam a companhia a oferecer as três alternativas quando **a causa da perda for do transportador**.

A expressão “deve ser do transportador” inclui, na prática, os casos mais comuns: atraso no primeiro trecho, troca de aeronave, remarcação de horário, e até a troca de aeroportos na mesma cidade.

O que caracteriza causa da companhia

SITUAÇÃO	É CAUSA DA COMPANHIA?
Atraso do primeiro voo que reduziu o intervalo de conexão	**Sim**
Troca de aeronave ou de equipamento	**Sim**
Alteração de horário pela própria companhia	**Sim**
Mudança de aeroporto na mesma cidade	**Sim**
Intervalo entre trechos vendido pela companhia e insuficiente	**Sim**
Passageiro que se atrasou no desembarque por fila, imigração ou bagagem	Depende — normalmente não
Meteorologia que fechou o aeroporto de origem	Discutível, caso a caso

O detalhe que resolve muitos casos

Quando a companhia vende o bilhete com conexão, ela vende um **itinerário único**, com um único contrato de transporte. Isso significa que ela responde pelo trajeto inteiro — e não apenas por cada trecho isoladamente. Se o intervalo entre os voos era insuficiente na operação real, o problema é do desenho do itinerário, não do passageiro.

> ONDE CONFERIR
>
> O tempo mínimo de conexão é definido pela própria companhia ou pelo aeroporto. Se o seu bilhete foi emitido com conexão inferior a esse mínimo, o erro é da venda. Peça o “tempo mínimo de conexão” do aeroporto por escrito.

Autoconexão é outra história

Se você comprou dois bilhetes separados — um em cada companhia, ou dois trechos independentes na mesma companhia —, não há contrato único. Nesse caso, a perda do segundo voo não é automaticamente responsabilidade do transportador. É a chamada **autoconexão**, e a diferença de tratamento é grande.

> POR ISSO A DIFERENÇA IMPORTA
>
> Na conexão vendida pela companhia, você tem reacomodação garantida. Na autoconexão, em regra você perde o segundo trecho e precisa comprar outro. Se o preço da conexão única era mais alto, é porque ela inclui esse risco — e é a companhia que o assume.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, art. 21, IV — perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

CAPÍTULO 5

Overbooking

O único caso em que a ANAC fixa um valor em dinheiro, pago na hora

Overbooking é a venda de mais passagens do que assentos existentes. A prática **não é proibida** pela regulação brasileira — mas é regulada, e a companhia só pode fazer isso de um jeito: procurando voluntários.

Primeiro, a busca por voluntários

Quando o número de passageiros excede os assentos, a companhia deve procurar quem aceite ser reacomodado em outro voo, mediante **compensação negociada** entre passageiro e companhia. Quem aceita assina um termo, e essa reacomodação voluntária **não caracteriza preterição**.

> NEGOCIE ANTES DE ASSINAR
>
> Se você é o voluntário, o valor da compensação é livre — pode ser dinheiro, milhas, upgrade, voucher. Não há tabela. Peça por escrito o valor, o novo horário e a assistência, antes de aceitar.

Depois, a preterição

Se não houver voluntários suficientes e a companhia deixar de embarcar passageiro que se apresentou pontualmente no voo originalmente contratado, configura-se a **preterição**. Aí as consequências são cumulativas:

O QUE É DEVIDO	DETALHE
Compensação financeira imediata	250 DES em voo doméstico · 500 DES em voo internacional
Escolha entre as três alternativas	Reacomodação, reembolso integral ou outro meio de transporte
Assistência material	Alimentação após 2h; hospedagem e transporte após 4h com pernoite

A compensação pode ser paga por transferência bancária, voucher ou em espécie — mas deve ser **imediata**. Ela é devida **além** da reacomodação e da assistência, e não no lugar delas.

> QUANTO É ISSO EM REAIS
>
> O DES (Direito Especial de Saque) é uma unidade de conta do FMI, com cotação diária publicada pelo Banco Central. Como referência: pela cotação de setembro de 2026, 250 DES ≈ R$ 1.745 e 500 DES ≈ R$ 3.490. O valor em reais muda — o que não muda é o número de DES devido.

> O QUE A COMPANHIA COSTUMA TENTAR
>
> Oferecer voucher de valor inferior ao devido, condicionar o pagamento à desistência de outras ações, ou simplesmente não mencionar a compensação — apresentando apenas a reacomodação como se fosse favor. A compensação não depende de pedido: é obrigação legal.

Preterição sem overbooking

A preterição também existe em outras hipóteses: troca de aeronave por equipamento menor, restrição de peso, problemas de documentação causados pela companhia (como erro na emissão do bilhete) ou, ainda, quando o passageiro chega pontualmente e o embarque já foi encerrado sem motivo. O enquadramento é o mesmo, e a compensação também.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 22, 23 e 24. Preterição: art. 22. Voluntários: art. 23. Compensação: art. 24, I (250 DES) e II (500 DES).

CAPÍTULO 6

Extravio de bagagem

Os prazos são curtos, e cada dia conta — inclusive para o protesto

Bagagem extraviada tem regime próprio, com prazos que correm contra o passageiro. A primeira regra é também a mais ignorada: **receber a bagagem sem protesto cria a presunção de que ela foi entregue em bom estado**. Isso significa que, se você perceber o problema depois de sair do aeroporto, terá de provar algo que o cartório do aeroporto já teria registrado.

O prazo de devolução

SITUAÇÃO	PRAZO
Localizar e devolver a bagagem — voo doméstico	**7 dias**
Localizar e devolver a bagagem — voo internacional	**21 dias**
Não localizada no prazo: indenizar	**7 dias** depois de vencido o prazo acima
Reembolsar as despesas do passageiro fora do domicílio	**7 dias** da apresentação dos comprovantes

Perceba o efeito: numa mala de voo doméstico que não aparece, a companhia tem 7 dias para localizar e mais 7 para pagar. Se em duas semanas nada aconteceu, ela já descumpriu o prazo duas vezes.

As despesas enquanto a mala não chega

Se você está **fora do seu domicílio**, a companhia deve ressarcir as despesas que você teve por estar sem a bagagem — roupa, itens de higiene, o carregador que ficou na mala. O contrato de transporte pode fixar limite diário, mas o ressarcimento é devido.

> COMO FAZER O PEDIDO CORRETAMENTE
>
> Guarde todas as notas fiscais e envie, por escrito, com a lista de despesas e os comprovantes anexos. Peça confirmação de recebimento. O prazo de 7 dias conta **da apresentação dos comprovantes** — e não de quando a mala sumiu. Sem esse envio formal, o prazo não começa.

Os limites de indenização

Existem tetos, e eles são diferentes para voo doméstico e internacional:

VOO	TETO DA INDENIZAÇÃO POR BAGAGEM
Doméstico	até **1.131 DES** por passageiro
Internacional (Convenção de Montreal)	até **1.519 DES** por passageiro

> TETO NÃO É VALOR AUTOMÁTICO
>
> O limite é o máximo que a companhia responde — não o valor que você recebe. É preciso comprovar o prejuízo: o conteúdo da mala, o valor dos bens, as despesas. Se o prejuízo demonstrado for menor, recebe-se o menor. Mala com duas peças não dobra o teto: ele é por passageiro.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 32 e 33 (protesto, prazos de devolução, indenização e ressarcimento de despesas). Voo internacional: Convenção de Montreal, art. 22, § 2º (1.519 DES, com efeito desde 28/12/2024). Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

CAPÍTULO 7

Bagagem avariada ou violada

O prazo é de 7 dias — e começa a correr no recebimento, não na reclamação

A mala que chega quebrada ou com o conteúdo violado tem tratamento semelhante ao extravio, mas com um detalhe que pega muita gente: **o prazo para protestar é de 7 dias contados do recebimento**. Depois disso, a presunção de que a bagagem foi entregue em bom estado se consolida, e a discussão passa a ser muito mais difícil.

Onde reclamar

O protesto deve ser feito junto à companhia, preferencialmente **ainda na sala de desembarque**, antes de sair do aeroporto. É ali que se lavra o registro formal — o **RIB**, Relatório de Irregularidade de Bagagem — e é ali que a companhia examina a mala ainda lacrada.

O que a companhia deve fazer, e em que prazo

Em até **7 dias** contados do protesto, a companhia deve adotar uma de três providências, conforme o caso:

- **Reparar** a avaria, quando possível;
- **Substituir** a bagagem avariada por outra equivalente;
- **Indenizar** o passageiro, no caso de violação do conteúdo.

> FOTOGRAFE ANTES DE MEXER
>
> A prova que decide é a de que a mala saiu inteira das suas mãos e voltou quebrada. Fotografe no aeroporto, antes de qualquer reparo: a mala fechada, a etiqueta de despacho, o dano em detalhe, e o interior se houver violação. Guarde o cartão de embarque e a etiqueta.

Itens frágeis e objetos de valor

O contrato de transporte pode excluir a indenização por danos a **item frágil despachado**. Também é comum a exclusão de dinheiro, joias, documentos, eletrônicos e medicamentos despachados. Isso não significa que a companhia esteja livre em qualquer hipótese — mas significa que a discussão sobre o conteúdo da mala exige prova mais cuidadosa.

Se você precisa despachar item de valor, existe a **declaração especial de valor**, feita no check-in, com pagamento de taxa. Ela eleva o limite de responsabilidade e é o caminho correto para quem viaja com equipamento caro.

A violação é diferente da avaria

Na avaria, o dano é à mala. Na violação, o dano é ao conteúdo — e o tratamento é mais grave, porque envolve falha no dever de custódia. Nesse caso, além do valor dos bens, costuma haver discussão sobre dano moral, sobretudo quando há itens insubstituíveis ou quando a companhia não adota providência alguma.

> BASE LEGAL
>
> Resolução ANAC nº 400/2016, art. 32, §§ 4º e 5º, e art. 34 (itens frágeis). Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Nos voos internacionais, Convenção de Montreal, art. 22.

CAPÍTULO 8

Voo doméstico e voo internacional

A diferença que muda os valores, os prazos e o foro

Boa parte dos problemas entre passageiro e companhia aérea é resolvida pela mesma regra, seja o voo doméstico ou internacional: a Resolução 400 da ANAC e o Código de Defesa do Consumidor. Mas há três pontos em que a distinção importa de verdade.

1. Os limites de indenização

No voo internacional, aplica-se a **Convenção de Montreal**, tratado assinado pelo Brasil. Ela fixa tetos em DES, revisados a cada cinco anos pela OACI. Desde **28 de dezembro de 2024**, os valores são:

NATUREZA DO DANO	TETO POR PASSAGEIRO
Atraso no transporte do passageiro	**6.303 DES**
Destruição, perda, avaria ou atraso de bagagem	**1.519 DES**
Morte ou lesão corporal	**151.880 DES**

No voo doméstico de bagagem, o teto da ANAC é de **1.131 DES**.

2. A relação entre o tratado e o CDC

Aqui está o ponto mais disputado. A Convenção de Montreal fixa limites de responsabilidade; o Código de Defesa do Consumidor estabelece responsabilidade objetiva e reparação integral. A controvérsia sobre qual prevalece é antiga, e o resultado varia conforme o tipo de dano:

- **Dano material de bagagem:** os tribunais costumam aplicar o teto convencional, com prova do prejuízo;
- **Dano moral:** prevalece amplamente o entendimento de que o teto do tratado não alcança a reparação extrapatrimonial — que segue o CDC e o Código Civil;
- **Atraso e cancelamento:** aplica-se o CDC, sem teto convencional para o dano moral.

> CUIDADO COM A INFORMAÇÃO PRONTA
>
> Você vai encontrar na internet tanto “o teto de Montreal vale sempre” quanto “o CDC afasta qualquer teto”. Nenhuma das duas frases é correta como regra geral. O resultado depende do tipo de dano e do tribunal — e é exatamente por isso que casos de bagagem internacional exigem análise individual.

3. Onde processar

Nos voos internacionais, a Convenção de Montreal permite a ação no domicílio do passageiro, no local da sede da companhia, no lugar de destino ou no de partida. Isso costuma favorecer o consumidor brasileiro, que pode litigar em seu próprio foro.

E quando o trecho doméstico está dentro de um bilhete internacional?

É uma situação comum: um trecho nacional emitido no mesmo bilhete de um voo internacional. A tendência é aplicar o regime do contrato como um todo, mas há decisões em ambos os sentidos. É um dos pontos em que a análise do caso concreto — e do bilhete — faz diferença.

> BASE LEGAL
>
> Convenção de Montreal (1999), arts. 21, 22 e 33, com os limites revisados em 28/12/2024. Resolução ANAC nº 400/2016. Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, 14 e 20. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A.

CAPÍTULO 9

Danos morais e materiais

O que a Justiça reconhece — e o que não reconhece

Existe uma expectativa bastante difundida de que atraso de voo “dá indenização”. A realidade é mais nuançada, e conhecer a diferença é o que evita frustração — e o que permite montar um caso sólido quando ele realmente existe.

Dano material: mais fácil de comprovar

O dano material é o prejuízo financeiro concreto: a diária de hotel que você pagou, o táxi até o aeroporto, a roupa comprada porque a mala não chegou, o ingresso perdido, a consulta remarcada. Com comprovante, o ressarcimento é devido.

> A REGRA PRÁTICA
>
> Tudo o que você gastou por causa do problema deve ser guardado: nota fiscal, recibo, comprovante de pagamento, print da compra. Sem comprovante, o pedido enfraquece — e o valor costuma ser reduzido ou negado.

Dano moral: não é automático

O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que, na hipótese específica de atraso de voo, **o dano moral não se presume** pela simples demora ou pelo desconforto. É preciso demonstrar a lesão extrapatrimonial concreta.

O que costuma caracterizar esse dano:

- Espera prolongada **sem qualquer assistência**, em situação de vulnerabilidade;
- Perda de compromisso **relevante e comprovado** — casamento, cirurgia, audiência, prova;
- Passageiro idoso, criança, gestante ou pessoa com deficiência submetido a situação indigna;
- Desrespeito, informação falsa reiterada ou descaso no atendimento;
- Extravio de bagagem com itens de valor afetivo insubstituíveis;
- Preterição em que a companhia não paga a compensação e não oferece assistência.

> O QUE ENFRAQUECE O PEDIDO
>
> Atraso de poucas horas, com assistência prestada, sem prejuízo concreto demonstrado, tende a não gerar dano moral. Pedir “milhões” sem prova do prejuízo costuma produzir o efeito contrário: o juiz reduz o valor e o caso perde credibilidade, inclusive quanto ao dano material que era devido.

A compensação da ANAC não substitui a indenização

Este é um ponto que rende confusão. Os 250 ou 500 DES da preterição são uma **compensação administrativa**, prevista na regulação. Ela não impede o pedido de indenização por danos materiais e morais na Justiça, quando houver prejuízo concreto e comprovado. São coisas diferentes, com naturezas diferentes.

> BASE LEGAL
>
> Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VI, e 14. Código Civil, arts. 186, 927 e 944. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A. STJ, REsp 1.584.465/MG (dano moral não presumido em atraso).

CAPÍTULO 10

O que fazer no aeroporto

Sete passos, na ordem — para levar no celular

O que decide um caso de direito aéreo, na maior parte das vezes, não é o que aconteceu — é o que ficou registrado. Estes sete passos servem para qualquer das situações tratadas neste guia.

1 **Antes de qualquer coisa, registre o horário.** Fotografe o painel de voos com o status e o horário, tire print do aplicativo da companhia e do e-mail de alteração. O painel muda — a foto não.

2 **Vá ao balcão e peça por escrito.** Solicite a informação sobre o motivo do atraso, cancelamento ou preterição, por escrito, nos termos do art. 20 da Resolução 400. Guarde o protocolo ou o e-mail.

3 **Exija a assistência no tempo correto.** Alimentação após 2 horas; hospedagem e transporte após 4 horas, com pernoite. Não espere que ofereçam: peça, e registre que pediu.

4 **Não assine nada no impulso.** Termos de aceitação, recibos de "plena quitação" e voucher em troca de desistência são renúncias. Leia antes. Se não concordar, escreva no documento "recebido sob protesto".

5 **No extravio, faça o RIB antes de sair.** Relatório de Irregularidade de Bagagem, no balcão, com número de protocolo. Fotografe a etiqueta e a mala. Sem isso, você perde a prova mais fácil.

6 **Guarde todos os comprovantes.** Nota fiscal de cada gasto, cartão de embarque, bilhete, reserva, e-mail de confirmação, comprovante de pagamento. Organize em uma pasta no celular.

7 **Peça o nome de quem atendeu.** Não para constranger — para o registro. Em muitos casos, o atendimento que negou o direito não está documentado em lugar nenhum, e essa lacuna é o que a companhia usa depois.

> SE ESTIVER COM CRIANÇA, IDOSO OU GESTANTE
>
> A prioridade de atendimento é legal, e a situação ganha peso probatório próprio. Registre expressamente essa condição no pedido — no balcão e por escrito.

> CUIDADO COM O "VOUCHER EM TROCA DE TUDO"
>
> É comum a oferta de voucher condicionada à assinatura de termo de quitação. Se o voucher cobrir o prejuízo e você estiver satisfeito, é um acordo válido. Se não cobrir, assinar pode encerrar o assunto.

CAPÍTULO 11

As provas que decidem

O que separa um pedido administrativo de um caso judicial sólido

PROVA	POR QUE IMPORTA
Cartão de embarque	Prova a contratação e o comparecimento. No caso de preterição, é a prova central: você estava lá.
Bilhete e reserva	Mostra o itinerário vendido, o horário contratado e se a conexão era única ou separada.
Comprovante de pagamento	Define o valor do reembolso e comprova o vínculo de consumo.
Print do painel e do app	Documenta o horário e o status real, que a companhia depois altera nos sistemas.
Informação escrita do motivo	Fixa a versão da companhia. Se mudar depois, a contradição é prova a seu favor.
Protocolo de atendimento	Demonstra que você pediu e que a companhia sabia. Afasta a alegação de que “não houve solicitação”.
RIB — extravio	Sem ele, discute-se se a bagagem foi entregue. Com ele, a companhia assume o registro.
Notas fiscais	Transformam o dano material em valor líquido e certo. Sem nota, o pedido vira estimativa.
Fotos e vídeos	Mala avariada, fila, balcão vazio, ausência de assistência, tela com o atraso.
Testemunhas	Úteis quando o dano moral depende de demonstrar a situação concreta vivida no aeroporto.
Comprovante de compromisso perdido	Convite, ingresso, ordem de serviço, pauta de audiência: converte desconforto em prejuízo demonstrável.

> UM HÁBITO QUE RESOLVE QUASE TUDO
>
> Crie uma pasta no celular com o nome do voo assim que embarcar. Jogue ali o cartão de embarque, o print do painel, as fotos e as notas. Ao voltar da viagem, tudo está em um lugar só — e você não depende da memória nem do prazo, que é curto.

CAPÍTULO 12

Onde reclamar

Três caminhos, com objetivos diferentes

1. A própria companhia

O primeiro passo é sempre o canal oficial da companhia — SAC, formulário no site ou e-mail. O objetivo aqui não é necessariamente resolver: é **criar o registro**. A recusa documentada dela, ou o silêncio, é prova para as etapas seguintes.

Guarde o número do protocolo e o prazo de resposta informado. Se não houver resposta no prazo, isso também é prova.

2. consumidor.gov.br e ANAC

O **consumidor.gov.br** é a plataforma oficial de reclamação, com adesão das companhias aéreas. É gratuito, tem prazo de resposta de 10 dias e produz um registro com valor probatório.

A **ANAC** recebe reclamações sobre descumprimento das regras de transporte aéreo. A atuação dela é de fiscalização — pode gerar autuação da companhia —, mas não indeniza o passageiro. Vale registrar, porque a reclamação na ANAC reforça a existência da falha.

> FAÇA OS DOIS
>
> A reclamação no consumidor.gov resolve mais rápido e gera prova. A reclamação na ANAC gera pressão regulatória. Uma não substitui a outra, e as duas juntas custam menos de meia hora.

3. Juizado Especial Cível

Para causas de até 20 salários mínimos, o Juizado Especial Cível dispensa advogado até esse limite e cobra apenas o custo das custas. É o caminho mais acessado por passageiros, e o que produz os precedentes que você encontra nas pesquisas.

Um ponto a considerar: no Juizado, a ausência de honorários de sucumbência em primeiro grau altera a conta econômica do caso — e casos de maior complexidade, ou de valor mais alto, costumam ser conduzidos com assessoria técnica.

Os prazos

AÇÃO	PRAZO
Reparação civil (regra geral)	**3 anos** — Código Civil, art. 206, § 3º, V
Reparação com base no CDC	**5 anos** — CDC, art. 27
Reclamação na companhia	Imediato, e sempre por escrito
Resposta no consumidor.gov	10 dias, em regra

> NÃO CONFUNDA PRAZO COM URGÊNCIA
>
> O prazo legal é longo, mas a **prova** tem prazo curto. Um extravio exige RIB no mesmo dia; uma avaria, protesto em 7 dias. Perdida a prova, o prazo de três anos não serve de nada.

CAPÍTULO 13

Cinco erros que destroem um bom caso

Todos eles são cometidos por passageiros que tinham razão

1. Sair do aeroporto sem registrar

É o erro mais comum e o mais caro. Sem o RIB no extravio, sem o protesto na avaria, sem o protocolo do atendimento, o caso passa a depender apenas da sua palavra. A companhia contrapõe o registro dela — que não existe — e a discussão se arrasta por anos.

2. Assinar termo de quitação para receber um voucher

O termo parece um recibo simples. Na prática, é um acordo pelo qual você recebe um valor e renuncia ao resto. Se o voucher não cobre o prejuízo, a assinatura pode encerrar o assunto de forma definitiva.

> COMO SE PROTEGER
>
> Se for assinar, escreva antes: “recebo o valor como adiantamento e sob protesto, reservando-me o direito de pleitear a diferença”. Não é garantia absoluta, mas afasta a alegação de quitação ampla.

3. Não guardar comprovantes

Sem nota fiscal, o dano material deixa de ser líquido e certo. Juízes reduzem valores, e às vezes negam o pedido, quando o prejuízo é apenas narrado. Um café que você tomou esperando pode ser ressarcido — se você tiver a nota.

4. Confundir a compensação da ANAC com a indenização

Receber os 250 DES da preterição não significa que o caso acabou. E, ao contrário, não receber não significa que não houve preterição. São planos distintos: a compensação é administrativa e imediata; a indenização por danos depende do prejuízo demonstrado.

5. Pedir um valor desproporcional

Este é contraintuitivo, mas acontece muito: pedidos de valores muito altos, sem prova correspondente, tendem a produzir decisões mais conservadoras — inclusive sobre o que era claramente devido. Um pedido bem construído, com cada parcela comprovada, tende a ser julgado com mais generosidade do que um pedido global e inflado.

> A SÍNTESE DESTE GUIA
>
> Em direito aéreo, ganha quem documenta. A regra existe, a obrigação existe e o descumprimento é frequente — mas a diferença entre quem recebe e quem não recebe costuma estar no que foi registrado no aeroporto, no dia do voo, nos primeiros minutos.

CAPÍTULO 14

Perguntas frequentes

As dúvidas que aparecem em quase todo caso

A companhia pode cobrar pela remarcação de um voo que ela atrasou?

Não. Com atraso superior a 4 horas, a reacomodação é gratuita e a escolha é do passageiro. Cobrar diferença de tarifa para reacomodar quem foi prejudicado por atraso, cancelamento ou preterição é prática ilegítima. Se acontecer, peça a cobrança por escrito e reclame nos canais oficiais.

Perdi o voo por causa da fila da imigração. Tenho direito?

Em regra, não. A fila de imigração é serviço público, e o risco de tempo insuficiente é do passageiro — por isso se recomenda chegar com antecedência em voos internacionais. A exceção é quando a própria companhia contribuiu: atraso no trecho anterior, demora no desembarque por falta de fingers ou de pessoal, ou informação equivocada no balcão.

Aceitei a reacomodação e a companhia disse que não deve mais nada. Está correto?

Depende do que foi aceito. A reacomodação em voo da companhia, em data e horário de sua conveniência, pode afastar o dever de assistência material — porque você não está mais em espera. Mas isso não afasta o direito à compensação por preterição, quando houve preterição, nem o direito ao ressarcimento de prejuízos concretos.

Minha bagagem foi extraviada e a companhia ofereceu voucher. Sou obrigado a aceitar?

Não. O voucher como forma de ressarcimento depende de concordância do passageiro. E atenção: se o voucher for oferecido como quitação do prejuízo, aceitar pode encerrar o assunto. Você pode exigir pagamento em dinheiro referente às despesas comprovadas.

Posso despachar item de valor na mala comum?

Pode, mas o risco é seu. Os contratos de transporte costumam excluir a responsabilidade por dinheiro, joias, documentos, eletrônicos e medicamentos despachados. Para itens de maior valor, existe a declaração especial de valor, feita no check-in, que eleva o limite de responsabilidade mediante pagamento de taxa.

Voei internacionalmente e minha mala sumiu. Vale o teto de 1.519 DES?

O teto existe e é o limite de responsabilidade convencional para o dano material da bagagem. Mas ele não é valor automático: você precisa comprovar o conteúdo e o valor do prejuízo. Além disso, o dano moral não está sujeito a esse teto, porque a limitação da Convenção alcança o dano material.

Comprei o bilhete com milhas. O reembolso é em milhas ou em dinheiro?

A recomposição é das milhas efetivamente utilizadas, somadas às taxas pagas em dinheiro, que devem ser devolvidas por inteiro. O ponto de atenção é o valor atribuído à milha pela companhia: exija o extrato do resgate e o valor de referência utilizado no cálculo.

Atraso de 3 horas gera dano moral?

Não automaticamente. O STJ firmou que, no atraso de voo, o dano moral não se presume pela demora ou pelo desconforto. Ele precisa ser demonstrado — perda de compromisso relevante, ausência de assistência, condição pessoal de vulnerabilidade. O que é sempre devido, sem discussão, é a assistência material conforme o tempo de espera.

Preciso de advogado para reclamar?

Para reclamar nos canais da companhia, no consumidor.gov.br ou na ANAC, não. No Juizado Especial Cível, até 20 salários mínimos, também não é obrigatório. A questão é econômica e de complexidade: casos com discussão sobre teto convencional, itinerário envolvendo mais de um país ou prejuízo elevado costumam se beneficiar de condução técnica.

Já saí do aeroporto sem fazer o RIB. Perdi tudo?

Perdeu a prova mais fácil, não o direito. Ainda é possível registrar o extravio pelos canais da companhia o quanto antes, guardar os comprovantes do ocorrido — e-mails, mensagens, protocolos de atendimento — e comprovar o não recebimento da bagagem. Quanto mais tempo passa, maior o esforço probatório.

CAPÍTULO 15

Três casos, na prática

Situações hipotéticas, para mostrar como o raciocínio se organiza

> LEIA ANTES
>
> Os casos abaixo são **hipotéticos**, construídos para ilustrar o encadeamento das regras. Não descrevem situação real de nenhum cliente, e o desfecho de um caso concreto depende sempre das provas e das circunstâncias.

Caso 1 — Atraso de 5 horas, sem assistência

O que aconteceu: voo doméstico, atraso de 5 horas. A companhia informou o motivo apenas verbalmente, não ofereceu alimentação e não apresentou alternativas.

O que era devido: informação a cada 30 minutos e motivo por escrito, se solicitado; alimentação após 2 horas; e, com mais de 4 horas, a escolha do passageiro entre reacomodação, reembolso integral ou outro meio de transporte.

O que faltou: tudo, exceto a informação verbal. O descumprimento é triplo — e é justamente o descumprimento simultâneo de várias obrigações que costuma caracterizar o dano moral, porque deixa de ser um simples atraso e passa a ser ausência de atendimento.

O que fazer: registrar o motivo por escrito, guardar as notas do que gastou, reclamar no consumidor.gov e na ANAC. A ausência de assistência documentada é o núcleo do caso.

Caso 2 — Conexão perdida por atraso no primeiro trecho

O que aconteceu: bilhete único, dois trechos. O primeiro atrasou 1h40, o intervalo de conexão era de 1h30 e o passageiro perdeu o segundo voo. A companhia alegou que “a conexão era apertada e o passageiro deveria ter previsto”.

O que era devido: tratando-se de itinerário único, a companhia responde pelo trajeto inteiro. A causa da perda foi do transportador — atraso do primeiro trecho. Logo, incide o direito à reacomodação, ao reembolso ou a outro meio de transporte, à escolha do passageiro, além da assistência material pelo tempo de espera.

O ponto de virada: o argumento da “conexão apertada” não se sustenta quando o intervalo foi definido pela própria companhia ao vender o bilhete. Se o tempo mínimo de conexão do aeroporto era superior a 1h30, o erro está na venda, não no passageiro.

O que fazer: pedir por escrito o tempo mínimo de conexão do aeroporto e comparar com o intervalo do bilhete. Guardar o cartão de embarque dos dois trechos.

Caso 3 — Mala extraviada em voo internacional

O que aconteceu: voo internacional, mala despachada não chegou. O passageiro registrou o RIB no aeroporto e ficou 5 dias sem os pertences, hospedado em hotel, fora de casa.

O que era devido: devolução em até 21 dias (prazo do voo internacional); ressarcimento das despesas necessárias do período em que esteve fora do domicílio, pagamento em até 7 dias da apresentação dos comprovantes; e, não localizada a bagagem no prazo, indenização em até 7 dias, observado o teto de 1.519 DES para o dano material.

O ponto de atenção: o teto não se confunde com o valor a receber. É preciso comprovar o conteúdo e o valor dos bens. E o dano moral — pela privação e pela frustração — segue análise própria, não limitada por esse teto.

O que fazer: enviar a lista de despesas com os comprovantes por escrito, pedir confirmação de recebimento, e montar a lista de conteúdo da mala com valores. Fotos da mala antes da viagem ajudam muito.

> O FIO COMUM DOS TRÊS CASOS
>
> Em todos, o direito existia **antes** de qualquer reclamação. O que definiu o desfecho foi o que o passageiro conseguiu documentar no aeroporto: o motivo por escrito, o cartão de embarque dos dois trechos, o RIB. A regra não muda — muda a prova.

APÊNDICE

Checklist do aeroporto

Uma página para levar no celular — marque o que já fez

ANTES DE SAIR DE CASA

Foto da mala aberta, com o conteúdo. Etiqueta de identificação dentro e fora. Print do bilhete e do itinerário. Número do localizador anotado fora do celular.

SE O VOO ATRASAR

Foto do painel com o status e o horário · print do app · pedir o motivo **por escrito** · pedir assistência assim que passar de 2 horas · guardar nota de cada gasto · registrar se a assistência foi negada e por quem

SE O VOO FOR CANCELADO

Antes de aceitar qualquer coisa, comparar as três opções: reacomodação, reembolso integral, outro meio de transporte · lembrar que a escolha é sua · não assinar termo de quitação sem ler · se assinar sob discordância, escrever “recebido sob protesto”

SE PERDER A CONEXÃO

Guardar os cartões de embarque dos **dois** trechos · confirmar se o bilhete era único ou separado · pedir por escrito o tempo mínimo de conexão do aeroporto · registrar o horário do desembarque do primeiro voo

SE HOUVER PRETERIÇÃO

Exigir a confirmação por escrito · não aceitar voucher sem saber o valor em DES · lembrar: 250 DES doméstico, 500 DES internacional, pagos na hora · registrar o nome de quem atendeu e o horário da negativa

SE A BAGAGEM NÃO CHEGAR

Não saia do aeroporto sem o RIB — Relatório de Irregularidade de Bagagem, com número de protocolo · fotografar a etiqueta de despacho · listar o conteúdo com valores · guardar toda nota de despesa · prazo: devolução em 7 dias (doméstico) ou 21 (internacional)

SE A BAGAGEM CHEGAR AVARIADA

Fotografar **antes** de mexer · registrar no balcão · **7 dias** para protestar, contados do recebimento · a companhia tem 7 dias para reparar, substituir ou indenizar

DEPOIS, EM CASA

Reclamação no site da companhia · consumidor.gov.br · reclamação na ANAC · se necessário, Juizado Especial Cível (até 20 salários mínimos, sem advogado obrigatório)

ENCERRAMENTO

Uma última palavra

Sobre o que este guia é — e o que ele não é

Este guia foi escrito para ser prático. Ele reúne o que a regulação brasileira e a convenção internacional efetivamente determinam, com os dispositivos citados, para que você possa conferir cada afirmação na fonte.

Ele não substitui a análise de um caso concreto. As situações reais têm detalhes que mudam o resultado: o tipo de bilhete, se a conexão era única ou separada, o motivo real do atraso, o que foi ou não registrado, a condição do passageiro. Duas pessoas no mesmo voo podem ter desfechos completamente diferentes.

Mas há uma coisa que vale para todos: **o direito existe, e ele é mais amplo do que a resposta padrão do balcão sugere**. Saber o que perguntar, o que pedir por escrito e o que guardar já coloca o passageiro em outra posição — inclusive na negociação, que é onde a maior parte dos casos se resolve.

> SE VOCÊ PASSOU POR UMA DESSAS SITUAÇÕES
>
> Reúna os documentos indicados no capítulo 11, guarde os comprovantes e procure orientação antes de assinar qualquer acordo. A análise de um caso concreto depende de detalhes que só aparecem quando alguém olha o bilhete, o cartão de embarque e o histórico do atendimento.

CONTATO

Cesar Marques

Advocacia · São Paulo

ESCRITÓRIO Alameda Santos, 234 — 11º andar
São Paulo/SP

TELEFONE (11) 3266-7980 · (11) 94475-8212

E-MAIL rogerio@cesarmarques.adv.br

SITE www.cesarmarques.adv.br

RESPONSÁVEL Rogério Cesar Marques — OAB/SP 299.419

> AVISO
>
> Material de caráter informativo, elaborado com base na legislação e na regulação vigentes na data da publicação, incluindo a Resolução ANAC nº 400/2016 com as alterações da Resolução nº 813/2026, o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal, com os limites revisados em 28 de dezembro de 2024. A norma aplicável é a vigente na data do voo. Este conteúdo não constitui consulta jurídica sobre situação concreta, nem promessa de resultado.