

VIII. DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM O CÓDIGO AERONÁUTICO DO CHILE, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NO CHILE.

VIII.I. Negativa de embarque por overbooking

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais Passageiros por overbooking, que tenha se apresentado tempestivamente e cujo Bilhete de Passagem esteja previamente confirmado em um voo determinado, ele deverá pedir em primeiro lugar que voluntários se apresentem para renunciar a suas reservas em troca de determinados benefícios e reparações que forem acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais Passageiros com bilhetes confirmados possam ser embarcados no respectivo voo, o Transportador poderá negar o embarque a um ou mais Passageiros contra sua vontade, os quais terão direito a:

1. À escolha do passageiro:

- a. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo;
- b. Ser reembolsado do valor total pago pelo bilhete, se o passageiro desistir do contrato de transporte aéreo e este não tiver iniciado sua execução, ou
- c. Se já tiver iniciado a execução de uma viagem com escala e/ou conexão, o passageiro poderá optar entre:
 - i. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado da parte não utilizada, ou
 - iii. Ser retornado ao ponto de partida, com reembolso do preço da passagem.

2. A ser compensado com uma soma equivalente a:

- a. 2 UF para voos com menos de 500 quilômetros;
- b. 3 UF para voos entre 500 e 1000 quilômetros;
- c. 4 UF para voos entre 1.000 e 2.500 quilômetros;
- d. 10 UF para voos entre 2.500 e 4.000 quilômetros;
- e. 15 UF para voos entre 4.000 e 8.000 quilômetros e
- f. 20 UF para voos com mais de 8.000 quilômetros.

Com relação às compensações anteriormente referidas, deve-se ter em mente:

- i. O passageiro que aceitar tais compensações não poderá posteriormente intentar ações contra o Transportador pelo mesmo fato.
 - ii. Se, de acordo com o informado na letra a. do item 1. anterior, o passageiro for embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível, e a diferença na hora de saída com relação à prevista para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, não caberá qualquer compensação por negativa de embarque.
3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato ante uma negativa de embarque, terá direito a que o Transportador lhe conceda os seguintes serviços assistenciais:
- a. Comunicações que o passageiro necessitar efetuar, sejam telefônicas, eletrônica ou de outra natureza similar, se houver uma diferença na hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado superior a três horas;
 - b. Refeições e lanches necessários até o embarque em outro voo, se houver uma diferença na hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado superior a três horas;
 - c. Alojamento, para Passageiros com voo de retorno e para Passageiros com voo de ida a quem for negado o embarque em um ponto de conexão, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de saída, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja saída seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete de Passagem, sempre que o passageiro tiver que pernoitar uma ou várias noites, e o tempo de espera para embarcar em outro voo assim exigir. Para este fim, por “noite” se entenderá a partir da meia-noite até as 6 horas da manhã;
 - d. Mobilização do aeroporto para o lugar de residência do passageiro na cidade, localidade ou área do aeroporto de saída, ou para o lugar de alojamento, e vice-versa, se aplicável; e
 - e. Os arranjos e benefícios que forem necessários para continuar a viagem, caso o passageiro perca um voo de conexão com reserva confirmada.

Para os fins do informado nesta seção, ficará entendido que um Bilhete de Passagem está confirmado, com relação aos pontos de partida e destino indicados no mesmo, incluindo pontos intermediários de conexão ou escala, na medida em que constar que a reserva ou o Bilhete de Passagem foi aceito e registrado pelo Transportador aéreo ou por seu agente autorizado. Por “viagem com escala e/ou conexão” se entende aquela cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando fizeram parte de um mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do passageiro, em caso de negativa de embarque, o Transportador embarcará de maneira prioritária as crianças não acompanhadas, pessoas com deficiências, Passageiros com idade avançada ou estado delicado de saúde, grávidas que, em razão de seu estado, queiram embarcar prioritariamente e, em geral, os Passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devam ser embarcados com preferência.

VIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador está obrigado a efetuar o transporte na data, horário e demais condições estipuladas. Entretanto, poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por razões de segurança ou de força maior supervenientes, tais como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nestes casos, qualquer dos contratantes poderá tornar sem efeito o contrato, suportando cada um seus próprios prejuízos.

Sem prejuízo do anterior, em caso de atraso ou de cancelamento de um voo, o passageiro afetado terá os seguintes direitos:

1. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo, ainda que o voo não tenha sido iniciado e se tiver iniciado e estiver em uma escala e/ou conexão.
2. Receber os benefícios assistenciais indicados no item 3. da seção I. - “Negativa de Embarque” anterior, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador.
3. Receber uma compensação pelos prejuízos que lhe forem causados, se o atraso ou o cancelamento for por motivo imputável ao Transportador, de acordo com o seguinte:
 - a. *Se o voo for nacional:* A compensação dos prejuízos causados em voos nacionais não excederá 250 UF por cada uma dos Passageiros afetados, e será procedente nos seguintes casos:
 - i. Se o atraso for superior a três horas com relação à hora de saída prevista no Bilhete de Passagem ou a quatro horas em voos que utilizem aeronaves que tenham sido projetadas para uma capacidade de até 29 assentos.
 - ii. No momento do cancelamento, salvo se informado ao passageiro e lhe seja oferecido pegar outro voo que lhe permita partir para seu destino com não mais de três horas de atraso com relação à hora de partida prevista, ou de quatro horas em voos que utilizem aeronaves que tenham sido projetadas para uma capacidade de até 29 assentos.

Para os fins da comunicação de cancelamento, o passageiro, ao efetuar a reserva o compra de seu Bilhete de Passagem, deverá informar ao Transportador, de forma direta ou através de seus agentes autorizados, seus dados de contato, tais como endereço, telefone e correio eletrônico.

Em todo caso, deverá se ter em mente que a compensação pelos prejuízos regulada nesta seção não caberá se o Transportador provar que adotou as medidas necessária para evitar o fato causador do atraso ou que lhe foi impossível adotá-las.

- b. *Se o voo for internacional:* Em caso de dano causado por atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade do transportador se limitará a 4.694 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por passageiro. Tal limite não será aplicável caso seja provado que o dano é resultado de uma ação ou omissão do Transportador ou de seus funcionários ou agentes, com intenção de causar dano, ou com temeridade, e sabendo que provavelmente causaria danos; sempre que, no caso de uma ação ou omissão de um funcionário ou agente, se provar também que este agia no exercício de suas funções.

Em todo caso, sempre se deverá ter em mente que a compensação dos prejuízos regulada nesta seção não caberá se o Transportador provar que ele e seus funcionários e agentes adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e outros, adotar tais medidas.

4. Ser reembolsado do valor pago pelo Bilhete de Passagem ou da parte não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não perseverar no contrato e tiverem transcorrido os prazos do item 3. anterior, seja ou não imputável ao Transportador o motivo do atraso ou do cancelamento.

VIII.III Devolução de taxas

Caso a viagem não ocorra, seja por motivos imputáveis ao Transportador, ao passageiro ou por motivos de segurança ou força maior supervenientes, as taxas, encargos ou direitos aeronáuticos que o passageiro tiver pago lhe serão restituídos a seu pedido em qualquer escritório do Transportador aéreo ou através do site web deste último. Caso tais taxas não

tenham sido incluídas no valor pago (por exemplo, foram arrecadadas diretamente pelo aeroporto), o passageiro deverá solicitar seu reembolso à autoridade aeroportuária competente, com sujeição às limitações ou normas anteriormente informadas.

VIII.IV Não cobrança adicional em caso de upgrade involuntário

Caso o Transportador acomode um Passageiro em uma classe superior à que havia pago, e isto ocorrer por qualquer causa alheia à vontade do Passageiro, o Transportador não poderá exigir qualquer pagamento suplementar.

Nenhum agente, funcionário ou representante do Transportador tem autoridade para modificar ou renunciar a qualquer disposição ou termo destas Condições Gerais.

IX. DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A DECISÃO ANDINA 619 QUE REGE NO PERU, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NA REPÚBLICA DO PERU.

1.- Negativa de embarque por causa atribuível ao transportador

Caso o transportador preveja que terá que negar o embarque, deverá, em primeiro lugar, pedir que passageiros voluntários se apresentem para renunciar a suas reservas em troca de determinados benefícios que forem concedidos. Os passageiros voluntários receberão adicionalmente assistência, de acordo com o disposto nos incisos a) e e) do item a seguir, conforme o caso.

Se o número de passageiros voluntários for insuficiente para transportar os demais usuários com reserva confirmada, a companhia aérea poderá negar o embarque a outros usuários contra a vontade deles, caso em que deverá compensá-los, reembolsá-los e assisti-los nos termos indicados no item a seguir.

2.- Direito de compensação

Nos casos de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que não tenha ocorrido o reembolso, ou por qualquer outro evento que seja imputável à companhia aérea, bem como nos casos de overbooking de bilhetes, será buscado o transporte alternativo e, se não for possível, o passageiro será compensado nos seguintes termos:

- a. Atraso. Quando houver atraso no início do voo (início da rodagem para decolar) e, portanto, não for cumprido o horário programado do voo autorizado, será observado o seguinte:

- i. Quando o atraso for maior que duas (2) horas e inferior a quatro (4), será fornecido ao passageiro um lanche e uma comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma chamada telefônica que não exceder três (3) minutos, para o lugar de escolha do passageiro;
 - ii. Quando o atraso for superior a quatro (4) horas e inferior a seis (6), além do anterior, deverão ser fornecidos ao passageiro alimentos (café da manhã, almoço ou lanche, conforme o horário) e
 - iii. Quando o atraso for superior a seis (6) horas, além do anterior, o transportador deverá compensar o passageiro de acordo com o estabelecido no item e) deste item. Neste caso, a companhia aérea deverá, adicionalmente, fornecer-lhe hospedagem nos casos em que for necessário pernoitar, despesas de traslado ou o reembolso (imediato se não estiver em seu lugar de residência habitual), a escolha do passageiro, a menos que o passageiro aceite voluntariamente prolongar a espera quando for previsível que o voo será efetuado dentro de um prazo razoável.
- b. Interrupção do transporte. Nos casos de interrupção do transporte, se o passageiro não optar pela devolução da parte proporcional do preço correspondente ao trecho não coberto, ele deverá ser compensado pela demora sofrida até a retomada da viagem, de acordo com o indicado no item a) anterior, conforme o caso.
- c. Cancelamento. Nos casos em que a companhia aérea decidir cancelar o voo tendo o passageiro reserva confirmada, sem que lhe tenha sido reembolsado o valor líquido do bilhete nem conseguido para ele um voo em substituição para o mesmo dia, serão cobertas suas despesas de hospedagem, quando for necessário pernoitar, e de traslado. Além disto, se ocorrer demora antes do cancelamento do voo, o usuário receberá as compensações previstas no item a) anterior, conforme o caso.
- d. Overbooking. Se o embarque for negado por overbooking, tendo o usuário reserva confirmada e tendo se apresentado tempestivamente no aeroporto, a companhia aérea deverá fornecer a viagem do usuário para seu destino final no voo seguinte que tenha lugar disponível da própria companhia, na mesma data e rota. Caso não disponha de voo, a companhia aérea deverá efetuar as diligências necessárias por sua conta para o embarque do usuário em outra companhia aérea, no mais curto prazo possível.
- e. Compensação adicional. A companhia aérea deverá compensar o passageiro com uma soma mínima equivalente a 25% do valor do trajeto descumprido, a ser paga em dinheiro ou de qualquer outra forma aceita pelo passageiro, como bilhetes nas rotas da

companhia aéreas, bônus para aquisição de bilhetes, reconhecimento de milhas, etc., nos seguintes casos:

- i. Overbooking, se não ocorrer acordo direto com o usuário, pelo qual este aceite não viajar voluntariamente no voo previsto.
- ii. Atraso superior a seis (6) horas da hora programada, por causas imputáveis à companhia aérea.

Para determinar o valor do trajeto objeto da compensação, será multiplicado o valor líquido do bilhete pago pela relação entre a distância de tal trajeto sobre a distância total.

- f. Trânsitos e Conexões. As compensações anteriores serão também aplicáveis, no que for pertinente, aos usuários em trânsito ou conexão, que não possam continuar sua viagem por causa imputável à companhia aérea.

X. DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NOS TERMOS DA RESOLUÇÃO MEYOSP 1532/1998 APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NA REPÚBLICA ARGENTINA.

Se em razão de circunstâncias operacionais, técnicas ou de caráter comercial, o transportador cancelar ou atrasar um voo ou a entrega de bagagem por mais de QUATRO (4) horas, ou negar o embarque porque não pode oferecer lugar previamente confirmado (overbooking ou venda em excesso), ou não puder fazer escala em um ponto de stopover ou de destino do passageiro, ou causar a um passageiro a perda de um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada, o passageiro terá direito a:

- sua inclusão obrigatória no voo imediato posterior do mesmo transportador para seu destino, ou
- o endosso de seu contrato de transporte, incluindo conexões com lugar confirmado, quando for aceitável para o passageiro, ou
- ser reencaminhado por outra rota até o destino indicado no contrato, pelos serviços do transportador ou serviços de outro transportador, ou por outro meio de transporte, nestes últimos casos sujeito à disponibilidade de lugar.

Se a soma da tarifa, a taxa por excesso de bagagem e qualquer outro encargo de serviço aplicável pela nova rota forem superiores ao valor de reembolso do bilhete ou da parte aplicável ao mesmo, o passageiro não pagará qualquer tarifa ou encargo adicional e o transportador reembolsará a diferença se a tarifa e os encargos para a rota reprogramada forem menores:

- do que a compensação por embarque negado, de acordo com as regulações do transportador,

- do que a imediata devolução, se lhe couber, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com as modalidades de pagamento efetuadas.

Aqueles passageiros que, voluntária e expressamente, aceitarem a compensação por embarque negado e realizar o transporte em alguma das condições descritas neste inciso, não terão direito de efetuar qualquer tipo de reclamação posterior contra o transportador, sem prejuízo de serem beneficiados com os serviços incidentais que o transportador lhes forneça por sua conta nesta situação. Da mesma forma, o transportador fornecerá para o passageiro, sem ônus para ele, os seguintes serviços incidentais:

- comunicação telefônica ou por cabo para o ponto de destino e comunicações locais.

- refeições e lanches, de acordo com o tempo de espera que ocorrer até o embarque em outro voo.

- alojamento em hotel, no aeroporto ou na cidade, quando o atraso de um voo exceder QUATRO (4) horas.

- transporte terrestre de e para o aeroporto.

O transportador ficará isento de fornecer os referidos serviços incidentais a seus passageiros nas hipóteses em que em razão de circunstâncias meteorológicas for cancelado ou atrasado o voo, for atrasada a entrega de bagagem, não se puder fazer escala no ponto de stopover ou de destino do passageiro ou se perder um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada. Entretanto, nestes casos, o transportador deverá providenciar todos os meios a seu alcance para que o passageiro receba informação adequada e verdadeira sobre os atrasos ocasionados por tais circunstâncias, até que seja fornecido ou retomado o serviço, ou seja reencaminhado através dos serviços de outro transportador ou meio alternativo de transporte.

DIREITOS DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO QUE REGULA O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL: CONSTITUIÇÃO FEDERAL, CÓDIGO AERONAVES BRASILEIRO, CÓDIGO CIVIL, CÓDIGO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E RESOLUÇÕES DA ANAC (AGÊNCIA NACIONAL DA AGÊNCIA NACIONAL)

Atualmente no Brasil, além das disposições específicas aplicáveis ao transporte aéreo nacional (dentro do território nacional brasileiro), estabelecidas nas regras mencionadas acima, destacamos as regras que se referem às "Condições Gerais do Transporte Aéreo", regulamentadas pelo Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Essas regras definem os novos direitos e deveres dos passageiros aéreos e consolidam os regulamentos relevantes. A seguir, são apresentadas as principais regras aplicáveis ao transporte aéreo no Brasil:

I - Obrigações anteriores ao transporte aéreo

1) Informações sobre a oferta de voo

A empresa deve informar detalhadamente, em português, para permitir a compressão imediata e fácil dos passageiros, claramente em todos os seus serviços oferecidos e esclarecer:

- a) O valor total (preço do bilhete e impostos) a ser pago na moeda nacional, bem como o valor final;
- b) Todas as regras de transporte, bem como o cancelamento e alteração do contrato com possível multa;
- c) Hora da escala e conexão e eventual mudança de aeroporto; e
- d) Regras de franquia de bagagem enviadas e o valor a ser pago em caso de excesso de bagagem.

A transportadora oferecerá ao passageiro pelo menos uma opção de passagem na qual a multa por reembolso ou alteração de reserva não exceda 5% do valor total dos serviços de transporte aéreo.

2) Cupom de passagem aérea

A companhia aérea deve apresentar ao passageiro um comprovante de compra que contenha: nome e sobrenome do passageiro, data e hora do voo, procedimento e horário do embarque, produtos e serviços adquiridos e validade do bilhete (se estiver dentro do período de um ano) .

3) Correção de nome na passagem aérea

O erro no nome ou sobrenome deve ser corrigido pela companhia aérea gratuitamente, a pedido do passageiro, se o passageiro fizer o pedido até o momento do check-in. Em caso de erro no nome de um voo internacional entre linhas (fornecido por mais de uma companhia aérea), os custos de correção podem ser transferidos para o passageiro.

4) Violação de contrato pelo passageiro

É proibido cobrar uma multa que exceda o valor do bilhete, e as taxas aeroportuárias não podem fazer parte do cálculo da multa.

Em caso de reprogramação do bilhete, o passageiro deve pagar ou receber: a variação da tarifa do aeroporto (se aplicável); e a diferença entre o valor dos serviços no momento da contratação e o valor oferecido no momento da reprogramação.

5) Direito de retirar a compra do bilhete

O passageiro pode retirar a compra do bilhete dentro de 24 horas após o recebimento do mesmo, gratuitamente, desde que a compra ocorra mais de 7 dias antes da data do embarque.

6) Mudança programada pela transportadora

As mudanças programadas devem sempre ser informadas aos passageiros assim que eles se encontrarem e pelo menos 72 horas antes do voo.

Quando a mudança de horário ocorre com menos de 72 horas de voo ou mais de 30 minutos (voos domésticos) e 1 hora (voos internacionais) a partir do horário originalmente reservado e o passageiro não concorda, a companhia aérea deve oferecer a realocação em uma transportadora similar, sem cobrança ou reembolso total.

Se a companhia aérea não notificar a tempo de impedir que o passageiro apareça no aeroporto, prestará assistência material, oferecendo as seguintes opções: acomodação, reembolso total e prestação do serviço por outros meios de transporte.

7) Franquia de bagagem

Para bagagem despachada, as franquias são liberadas. Quanto à bagagem de mão, a transportadora deve permitir uma franquia mínima de 10 quilos.

A transportadora informará aos passageiros qual bagagem estará sujeita a procedimentos especiais de liberação e a bagagem que não couber poderá ser rejeitada ou sujeita a um contrato de carga.

O transporte de mercadorias e animais deve seguir seu próprio regime de contratação e procedimentos de liberação.

II - Execução de Transporte Aéreo

1) Documentos para envio

Se o passageiro é brasileiro:

a) Nos voos domésticos, o passageiro pode apresentar qualquer documento oficial que permita a identificação. Cópias autenticadas dos documentos são aceitas.

b) Em voos internacionais para brasileiros, um passaporte brasileiro válido deve ser apresentado. No caso de viagens à Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceito como documento de viagem o Cartão de Identidade Civil (GR) emitido pelas Secretarias de Segurança Pública do Estado ou do Estado. Distrito Federal

Se o passageiro for estrangeiro:

a) Os vôos domésticos exigem passaporte ou carteira de identidade estrangeira - CIE (RNE). A identidade diplomática ou consular ou outro documento legal de viagem também é aceito de acordo com o Decreto nº 5.978 / 2006 ou como resultado de acordos internacionais assinados pelo Brasil.

b) Nos voos internacionais, é necessário um passaporte ou bilhete de identidade civil (GR) para os cidadãos dos países do Mercosul.

Em caso de perda ou roubo de documentos, crianças e adolescentes, consulte: <https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/novas-regras/documentos-para-embarque>.

2) Procedimento especial de declaração do valor da bagagem

O passageiro deve informar ao transportador se ele carrega a bagagem despachada que excede o valor maior que 1.131 SDR (Direitos Especiais de Saque). Nesse caso, a empresa pode cobrar do passageiro o pagamento de um valor adicional ou seguro.

3) Obrigações dos passageiros

O passageiro, para a execução do transporte aéreo, tem a obrigação de:

- a) Apresentar para remessa a documentação em ordem e no horário estabelecido pela transportadora;
- b) Cumprir todos os requisitos relacionados ao transporte, como obtenção de visto, certificados de vacinação, etc.
- c) Obedeça aos avisos da transportadora.

4) Proibição de cancelamento automático da perna de retorno.

No transporte internacional, se o passageiro não usar a perna inicial, a transportadora poderá cancelar a perna de retorno.

No transporte nacional, a não assistência do passageiro na primeira perna de um voo de ida e volta não resultará no cancelamento automático da perna de retorno, desde que o passageiro notifique a companhia aérea do 'não comparecimento' até a hora programada originalmente do voo de partida.

5) Atraso, cancelamento e interrupção de serviços

A transportadora deve informar imediatamente o passageiro através dos meios de comunicação disponíveis sobre atrasos, cancelamentos e interrupções do serviço.

A companhia aérea também deve manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos do horário de partida do voo, em caso de atraso.

Informações sobre o motivo do atraso, cancelamento, interrupção do serviço e negação serão fornecidas por escrito pela transportadora, sempre que solicitado pelo passageiro.

A transportadora oferecerá as alternativas de acomodação, reembolso e prestação do serviço por outros meios de transporte, e o passageiro deverá escolher, nos seguintes casos: atraso de vôo superior a quatro horas a partir do horário originalmente acordado;

cancelamento de voo ou interrupção do serviço; negação de passageiros; e a subsequente perda de voo pelo passageiro em voos de conexão, incluindo a mudança de aeroporto, onde a causa da perda é da transportadora.

6) Compensação financeira em caso de recusa de embarque / recusa (overbooking)

Sempre que o número de passageiros do voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, a companhia aérea procurará voluntários para serem acomodados em outro voo após a compensação negociada entre o passageiro voluntário e a companhia aérea, e a companhia aérea poderá condicionar o pagamento da compensação para assinar um documento de aceitação específico. A reorganização de passageiros voluntários em outro voo ao aceitar compensação não constituirá negação.

Se não houver consenso entre a companhia aérea e o passageiro que apareceu no horário programado e foi negado o embarque, a companhia aérea deve efetuar imediatamente o pagamento da compensação financeira ao passageiro, que pode ser por transferência bancária, voucher ou dinheiro, 250 SDR (Direitos Especiais de Saque) para voos domésticos e 500 SDR (Direitos Especiais de Saque) para voos internacionais, além da prestação de outra assistência prevista nas regras que regem.

7) Assistência material

Em caso de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou negação de passageiros, a companhia aérea deve fornecer assistência material ao passageiro, que consiste em: direito de se comunicar após uma hora de atraso, comida, após duas horas de atraso e seguintes alternativas, após quatro horas de atraso, à escolha do passageiro: acomodação, reembolso total ou prestação do serviço por outro meio de transporte.

No caso de um Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e seus acompanhantes (Resolução 280 de 2013), a assistência material será prestada independentemente da exigência de pernoite, a menos que possa ser substituída por acomodação em local que atenda às suas necessidades e com o acordo do passageiro ou acompanhante.

O direito à assistência material não pode ser suspenso em casos de força maior ou evento imprevisto.

No entanto, a transportadora pode parar de oferecer serviço de acomodação ao passageiro que reside na localidade do aeroporto de origem, garantindo uma transferência de ida e volta. A companhia aérea também pode parar de fornecer assistência material quando o passageiro decide resgatar o voo da companhia aérea que será feita na data e hora de acordo com a conveniência do passageiro ou reembolsar todo o bilhete aéreo.

8) Reorganização

O rearranjo será gratuito, não cancelará os contratos de transporte já assinados e terá prioridade sobre a celebração de novos contratos de transporte, devendo ser realizado à escolha do passageiro da seguinte forma: (1) em voos próprios ou de terceiros para o mesmo destino o mais rápido possível; ou (2) no próprio voo da companhia aérea, que ocorrerá na data e hora de conveniência do passageiro. Passageiros que precisam de assistência especial: O PNAE (e seus acompanhantes) terá prioridade no rearranjo.

9) Prazo para reembolso

O reembolso da passagem aérea deve obedecer aos meios de pagamento utilizados para a compra da passagem aérea e também o seguinte:

- a) Nos casos de reembolso, as taxas e os valores aeroportuários pagos a entidades governamentais serão integralmente reembolsados.
- b) Para compras à vista, o reembolso deve ser feito dentro de 7 dias;
- c) Para compras com cartão de crédito, a empresa terá 7 dias para iniciar o processo de reembolso pelas empresas de cartão de crédito;
- d) Para compras através de uma agência de viagens, a companhia aérea será responsável por autorizar o crédito restante da passagem dentro de 7 dias após a solicitação de reembolso, que começará com o aviso da agência de viagens.

Em caso de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço ou recusa do passageiro, o reembolso será concedido da seguinte forma: total, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, garantindo, nestes dois últimos (2) casos, o retorno ao aeroporto de origem; proporcional à seção não utilizada, se a viagem já realizada for benéfica para o passageiro.

O reembolso pode ser efetuado em créditos pela compra de passagens aéreas, mediante acordo do passageiro e o crédito e sua validade serão informados por escrito

ao passageiro e o uso gratuito do crédito deve ser garantido, mesmo para a compra de passagens aéreas para terceiros.

III - Obrigações após o transporte aéreo

1) Disposições em caso de perda, dano e violação de bagagem.

O recebimento da bagagem despachada, sem o protesto do passageiro, pressupõe que ela foi entregue em boas condições.

Em caso de perda, o passageiro deve fazer o protesto imediatamente. Nos casos em que o passageiro detecte a violação do conteúdo da bagagem ou seu mau funcionamento, ele deverá registrar uma reclamação junto à transportadora dentro de 7 (sete) dias após o recebimento.

O prazo para devolução da bagagem perdida no local indicado pelo passageiro é de 7 dias em um voo nacional e 21 dias em um voo internacional. Se a companhia aérea não encontrar a bagagem dentro do prazo especificado, terá até 7 dias para pagar a indenização devida ao passageiro.

A transportadora deve, dentro de sete (7) dias a partir da data do protesto, tomar uma das seguintes medidas, conforme apropriado: reparar o dano, quando possível; substituir bagagem danificada por outro equivalente; indenizar o passageiro em caso de violação.

Em caso de perda de bagagem, o reembolso de eventuais despesas será devido ao passageiro que estiver fora de casa, o que deve ser feito dentro de 7 (sete) dias após a apresentação da prova de despesa. As regras contratuais devem estabelecer a forma e os limites diários do reembolso e, se a bagagem não for encontrada: I - o reembolso das despesas poderá ser deduzido dos valores pagos como remuneração final (sujeito ao limite de 1.131 DSE); II - a transportadora reembolsará o passageiro por qualquer valor adicional eventualmente pago pelo transporte de bagagem. A transportadora pode oferecer créditos de reembolso e serviços de reembolso a critério do passageiro.

Os danos causados a um item frágil enviado não podem ser compensados pela transportadora, conforme estipulado no contrato de transporte.

2) Atenção aos passageiros

A companhia aérea deve disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de serviço eletrônico para receber reclamações, solicitar informações, alteração contratual, cancelamento e reembolso.

A transportadora que registra menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior pode continuar operando o Centro de Atendimento ao Cliente (SAC) para atendimento telefônico nos dias em que opera voos no Brasil e durante o horário comercial.

A companhia aérea fornecerá um serviço presencial no aeroporto para responder a solicitações de informações, perguntas e reclamações dos usuários, bem como suas obrigações decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e recusa de passageiros, sendo que essa atenção pode ser realizada em local separado e devidamente identificado ou no setor de check-in, a critério da transportadora, e operará por pelo menos 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso; permanecerá enquanto houver operação e necessidade em casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e recusa de passageiros.

As informações solicitadas pelo passageiro devem ser fornecidas imediatamente e suas reclamações devem ser resolvidas dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias a partir do registro, sujeito aos prazos específicos contidos na legislação vigente.

A companhia aérea deve responder, no prazo de (dez) dias, às declarações do usuário enviadas pelo sistema de atendimento eletrônico adotado pela ANAC - www.consumidor.gov.br.