

VOO ATRASADO, CANCELADO OU MALA EXTRAVIADA?

O que você pode exigir da companhia aérea



Pela Resolução 400 da ANAC, com as mudanças da Resolução 813/2026, em vigor desde 26 de outubro de 2026.

Seus direitos

Cancelamento de voo

Você escolhe entre ser reacomodado(a) em outro voo, receber o reembolso integral (em até 7 dias após o pedido) ou seguir viagem por outro meio de transporte. Mudanças programadas devem ser avisadas com pelo menos 72 horas de antecedência.

Atraso de voo

A companhia deve informar a situação do voo assim que souber, inclusive pelo app, e-mail ou mensagem, e oferecer alimentação a partir de 2 horas de espera e hospedagem com transporte a partir de 4 horas, quando houver pernoite. Acima de 4 horas, você pode pedir reacomodação ou reembolso. Se, em situação excepcional, a companhia não conseguir fornecer a assistência, deve devolver em até 7 dias o que você gastou e comprovou.

Overbooking

Se você foi impedido(a) de embarcar porque o voo vendeu mais assentos do que tinha, a companhia deve pagar uma compensação financeira imediata, além de oferecer reacomodação ou reembolso e a assistência necessária.

Extravio de bagagem

Registre a ocorrência no balcão da companhia ainda no aeroporto. A mala deve ser devolvida em até 7 dias em voos nacionais e 21 dias em internacionais; depois disso, a companhia deve indenizar. Gastos com itens de primeira necessidade fora de casa também devem ser ressarcidos.

Bagagem danificada ou violada

Avise a companhia, de preferência ainda no aeroporto, e registre a reclamação por escrito em até 7 dias após receber a mala. Fotos da bagagem e dos itens danificados ajudam a comprovar o prejuízo.

Perda de conexão

Se o atraso do primeiro voo fez você perder a conexão comprada na mesma reserva, a companhia é responsável pela reacomodação e pela assistência até o novo embarque.

Passo a passo no aeroporto

- 1 Guarde o cartão de embarque e tire prints das mensagens e avisos da companhia.
- 2 Peça a assistência no balcão da companhia e anote o nome do atendente e o horário.
- 3 Se precisar pagar alimentação, transporte ou hotel, guarde as notas fiscais.
- 4 Em caso de bagagem extraviada ou danificada, registre a ocorrência ainda no aeroporto.
- 5 Registre a reclamação na companhia e, se não houver solução, no consumidor.gov.br.

O que guardar

- ◆ Documento com foto (RG ou CNH)
- ◆ Comprovante de residência
- ◆ Confirmação da reserva ou bilhete da passagem
- ◆ Cartão de embarque
- ◆ Mensagens e e-mails da companhia sobre o atraso, cancelamento ou mudança do voo
- ◆ Comprovante da reclamação de bagagem feita no aeroporto
- ◆ Notas fiscais e recibos de gastos extras (alimentação, hotel, transporte, itens de primeira necessidade)
- ◆ Fotos da bagagem e dos itens danificados

Cabe indenização?

Quando o problema causa prejuízo, como gastos extras, compromissos perdidos ou dias sem bagagem, pode haver indenização, avaliada caso a caso.

Precisa de ajuda com o seu caso?

WhatsApp (69) 99269-2515 · venanciomarcolan.adv.br · Instagram @advpassageiro_cintia
Cintia Venancio Marcolan · OAB/RO 9.682

Material informativo, que não substitui a análise do seu caso por um advogado.