



## Voo atrasado ou cancelado no Brasil: o que fazer

Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, você deve primeiro se dirigir à empresa aérea contratada. É possível também registrar uma reclamação contra a empresa aérea na Anac (Agência Nacional de Aviação Civil), que analisará o pedido e, caso constate o descumprimento de normas, poderá aplicar uma multa.

### Os direitos de quem tem o voo atrasado ou cancelado no Brasil

Desde junho de 2010, por resolução da Anac, as empresas aéreas são obrigadas a manter os passageiros informados, disponibilizar internet e telefone para comunicação, garantir a alimentação (em atrasos superiores a duas horas) e, se a espera ultrapassar quatro horas, providenciar acomodação.

Realocar o passageiro deve ser prioridade: a empresa é obrigada a tentar encaixá-lo no próximo voo, endossar a passagem em outra companhia, mesmo que concorrente, ou oferecer outro tipo de transporte para completar o trajeto. Se o cliente preferir, em caso de cancelamento, overbooking ou atraso de mais de quatro horas, a companhia tem de devolver o valor da tarifa imediatamente. E quem estiver em conexão pode voltar ao aeroporto inicial de graça.

### Reembolso da tarifa de voos nacionais cancelados ou atrasados

Em caso de voo atrasado por mais de 4 horas, cancelamento ou preterição (quando o embarque não é realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave ou overbooking), a empresa aérea deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem. Se você comprou sua passagem à vista, por exemplo, a devolução do valor tem de ser imediata, em dinheiro ou crédito em conta bancária. Caso tenha sido financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá as regras da administradora do cartão. A empresa aérea ainda pode oferecer créditos em programas de milhagem, ao invés do valor do ticket - só aceite se tiver interesse.

Anote aí:

- A Anac tem um [site](#) para a avaliação das companhias aéreas e aeroportos brasileiros. Você se cadastra e dá a sua nota.

### Voo atrasado ou cancelado no exterior

As regras para companhias aéreas no exterior não são as mesmas vigentes no Brasil. Nos Estados Unidos, de acordo com o Aviation Consumer Protection Division, o Departamento de Transportes não exige que as companhias aéreas indenizem os passageiros pelos danos quando os vôos estão atrasados ou cancelados. Cada empresa determina seus próprios deveres em um "contrato de transporte" (disponível no site das companhias). A dica é ter esse documento em mãos em caso de problemas no aeroporto.

As condições para o viajante na Europa são melhores: companhias aéreas da União Europeia que voem de ou para um Estado membro são obrigadas a pagar até 600 euros para o cliente dependendo da duração do atraso e duração do voo, quando a culpa é da empresa. Em caso de atraso de duas horas ou mais, decorrente das más condições do tempo, os passageiros têm direito a quarto de hotel e refeições.