



Poder Judiciário
de Mato Grosso

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL- AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÕES/RECLAMAÇÕES DIREITOS DOS PASSAGEIROS

9948-7872 Posto de Atendimento do Aeroporto
3686-5646 Juizado Especial Jardim Glória - Várzea Grande

EM CASOS DE ATRASO

1h COMUNICAÇÃO

A companhia aérea deve fornecer meio de comunicação, como telefone e acesso à internet.

2h ALIMENTAÇÃO

A empresa deverá fornecer alimentação adequada ao tempo de espera (a partir do horário previsto de saída). O passageiro poderá receber alimentos ou um voucher para utilizar no aeroporto.

4h ACOMODAÇÃO E REEMBOLSO

Acomodação em local adequado (dentro do aeroporto ou fora, desde que em condições satisfatórias) ou hospedagem, quando necessária. O transporte do passageiro do aeroporto ao local de acomodação deverá ser providenciado pela companhia aérea. O passageiro tem o direito de pedir para viajar em outro voo da mesma companhia aérea, seja ele o primeiro disponível ou em outra data e horário convenientes. O passageiro também poderá pedir a acomodação em voo de outra companhia aérea que ofereça serviço equivalente.

O passageiro poderá pedir o reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas.

4h RECOMODAÇÃO, REEMBOLSO E OUTRO TRANSPORTE

Em escalas ou conexões

O passageiro poderá solicitar acomodação em outro voo da mesma companhia aérea ou de outra empresa. O reembolso integral do valor do bilhete, tendo assegurado ainda o retorno ao aeroporto de origem sem ônus. O reembolso do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado for útil ao passageiro. O passageiro poderá pedir a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc).

EM CASOS DE CANCELAMENTO

O passageiro deve ser acomodado em outro voo da mesma companhia aérea ou de outra empresa. É possível também pedir que o trajeto seja feito em outro meio de transporte, caso o serviço tenha sido interrompido pela companhia. Pedir reembolso é um dos direitos do passageiro, seja do valor integral da passagem ou do trecho não utilizado, se estiver em conexão ou escala.

EM CASOS DE OVERBOOKING

O passageiro que não conseguir embarcar pode solicitar por escrito o motivo. Este documento poderá ser usado em casos de pedido de indenização. A companhia aérea pode procurar por passageiros que se voluntariam a embarcar em outro voo mediante o oferecimento de compensações. Caso o passageiro aceite alguma oferta, perde o direito de reclamar por não ter embarcado no voo original. A acomodação do passageiro pode ser feita em um próximo voo da mesma companhia aérea ou de outra empresa, desde que seja em dia e horário conveniente.

Fonte: Resolução nº 141 da Anac, de 9 de março de 2010

ASSISTÊNCIA MATERIAL

Os direitos à assistência material (comunicação, alimentação e acomodação) são assegurados aos passageiros mesmo que o atraso tenha sido causado por condições meteorológicas adversas. A medida também vale para o reembolso.

DICAS

REEMBOLSO IMEDIATO

O reembolso deve ser resolvido imediatamente quando a compra do bilhete tiver sido realizada à vista (em dinheiro), com cheque já compensado ou débito em conta corrente. Se a passagem foi paga com cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso deve seguir as regras da administradora do cartão.

BAGAGEM DANIFICADA/ VIOLADA / EXTRAVIADA

1- Em caso de danos ou sinais de violação (cortes na bagagem, fechos ou cadeados forçados, conteúdo remexido, pacotes rasgados, etc.), a bagagem deve ser retirada da esteira do aeroporto pelo passageiro, que precisa comunicar o problema à empresa aérea. Um relatório será preenchido contendo os detalhes sobre os danos e a empresa aérea deve responsabilizar-se pela indenização ou reparo da bagagem.

2 - Em caso de extravio, o passageiro deverá comunicar o problema à empresa aérea antes de se retirar da área de entrega das bagagens. Será preenchido um relatório em três vias com descrição do volume extraviado e informações sobre seu conteúdo. A empresa aérea tratará de localizar a bagagem e se não obtiver êxito, será obrigada a indenizar o passageiro.