

SAIBA O QUE FAZER PARA EVITAR SURPRESAS NOS AEROPORTOS E GARANTIR SEUS DIREITOS

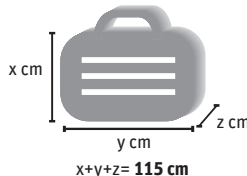
LIMITES A RESPEITAR

Bagagem

Voos domésticos: 23 kg
Voos internacionais: varia de acordo com o destino

Bagagem de mão

Não deve ter mais que 115 cm (altura + comprimento + largura) e o peso máximo é de 5 kg



Antecedência para o check-in

Voos nacionais: 1 h
Voos internacionais: 2 h

CONHEÇA SEUS DIREITOS

Se o voo atrasar ou for cancelado, você pode, de acordo com o tempo de espera, pedir à companhia:

🕒 1 h Telefone e internet

🕒 2 h Alimentação

🕒 4 h Acomodação no aeroporto ou em hotel (incluindo o transporte)

Mais de 4 h ou cancelamento, as opções são:

- ✓ Reacomodação em outro voo da mesma empresa ou de outra companhia
- ✓ Reembolso integral da passagem
- ✓ Remarcação de voo para data e horário da sua conveniência

Se você perder a conexão ou a escala:

- ✓ Reembolso integral e retorno ao aeroporto de origem
- ✓ Permanência no local e recebimento do valor proporcional
- ✓ Conclusão da viagem por outro meio

Fonte: resolução 141/2010 - Anac

ONDE RECLAMAR

Se o seu direito não for respeitado, você pode:

📞 Ligar para a Anac
0800-725-4445

👤 Recorrer aos juizados especiais nos aeroportos:

👉 Procurar os fiscais da Anac

✈️ Aeroporto de Brasília
0/XX/61 3364-9477

✈️ Congonhas (São Paulo)
0/XX/11 5090-9802

✈️ Cumbica (Guarulhos)
0/XX/11 2445-4726

✈️ Galeão (Rio de Janeiro)
0/XX/21 3398-5344

✈️ Santos Dumont (Rio de Janeiro)
0/XX/21 3814-7763

RECORRA AOS FISCALIS DA ANAC



120 fiscais da Anac vão verificar as operações nos aeroportos entre 17/12 e 31/01. Eles estarão identificados com coletes azuis, com o logo da Anac

👉 Os fiscais atenderão reclamações dos passageiros por problemas não resolvidos pelas companhias, como atrasos, overbooking ou cancelamento

✈️ Aeroportos onde os fiscais atuarão:
Guarulhos, Congonhas, Galeão, Brasília, Confins, Porto Alegre, Fortaleza, Recife, Salvador, Vitória e Manaus

FALE COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS



Anac

Entre em contato em caso de atrasos, cancelamentos e problemas no embarque ou no desembarque

0800 725 4445
www.anac.gov.br/
faleanac



Anvisa

Ligue para saber que vacinas tomar conforme o destino

0800 642 9782
www.anvisa.gov.br/
viajante/



Infraero

Caso tenha problema com a estrutura física do aeroporto, fale com o órgão

0800 727 1234
www.infraero.gov.br



Receita Federal

Ligue para dúvidas sobre compras no exterior

146 (Receitafone) ou
0800 702 1111
www.receita.fazenda.gov.br



Polícia Federal

Procure em caso de problemas com transporte e segurança

0800 978 2336
www.dpf.gov.br

FALE COM AS COMPANHIAS AÉREAS



0800 123 200
www.tam.com.br



0800 704 0465
www.voegol.com.br



0800 723 1234
www.webjet.com.br



0800 884 4040
www.voeazul.com.br



0800 286 6543
www.avianca.com.br



0800 722 8747
www.voetrip.com.br



PASSAREDO

0800 770 3757
voepassaredo.com.br