GUIA GRATUITO DIREITO AERONÁUTICO

Voo atrasado ou cancelado? Conheça seus direitos.

O que fazer no aeroporto quando o voo atrasa, é cancelado, há overbooking ou a bagagem não chega.

Elaborado pela equipe de Direito Aeronáutico do **TCG Advogados**, sob coordenação de **Marcelo T. Cavassani**.

TesheinerCavassani e Giacomazi
ADVOGADOS E CONSULTORES LEGAIS

tcg.adv.br

ASSISTÊNCIA MATERIAL

O relógio começa na hora marcada do voo

Em atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição de embarque, a companhia deve dar assistência ao passageiro conforme o tempo de espera. Ela é devida mesmo quando a causa é mau tempo ou outro motivo alheio à empresa.

1 h

Comunicação

Acesso a meios de comunicação, como internet e telefone.

2 h

Alimentação

Refeição ou voucher individual compatível com o horário.

4 h

Hospedagem e traslado

Hotel e transporte de ida e volta, quando houver necessidade de pernoite. Para quem está na própria cidade, pode ser oferecido só o transporte até a residência e de volta ao aeroporto.

30 min

Informação

A companhia deve informar o atraso ou o cancelamento assim que souber e atualizar a previsão a cada 30 minutos.

> **Se a companhia não der a assistência,** guarde as notas fiscais do que você precisou pagar. Esses gastos podem ser cobrados depois, junto com os demais prejuízos.

Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 20, 26 e 27

ATRASO LONGO, CANCELAMENTO E OVERBOOKING

A escolha é do passageiro

Se o atraso passar de 4 horas, se o voo for cancelado ou se você for impedido de embarcar por excesso de passageiros (overbooking), a companhia deve oferecer três alternativas, e quem escolhe é você.

01 **Reacomodação**
Em outro voo, da própria companhia ou de outra, na primeira oportunidade, ou em data e horário da sua conveniência, sem custo adicional.

02 **Reembolso integral**
Do valor pago, incluindo as tarifas aeroportuárias, no prazo de até 7 dias a contar do pedido. Crédito para voos futuros só vale se você aceitar.

03 **Outro meio de transporte**
Execução do serviço por outra modalidade, como ônibus ou van, quando for possível e você concordar.

250 / 500 DES

Overbooking

Quem é impedido de embarcar contra a vontade tem direito a compensação financeira imediata: 250 DES em voo doméstico e 500 DES em voo internacional, além da assistência e das alternativas acima.

DES: Direito Especial de Saque, moeda de referência do FMI

72 h

Mudança programada

Se a companhia alterar o horário com antecedência, deve avisar pelo menos 72 horas antes. Mudança de mais de 30 minutos (doméstico) ou 1 hora (internacional) dá direito a reacomodação ou reembolso.

Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 12, 21, 24 e 29

BAGAGEM

A mala não chegou? Registre antes de sair.

O primeiro passo acontece ainda na área de desembarque: procure o balcão da companhia e faça o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). Sem ele, provar o problema depois fica mais difícil.

SITUAÇÃO	O QUE DIZ A REGRA
Bagagem extraviada	A companhia tem até 7 dias para devolver a mala em voo doméstico e até 21 dias em voo internacional. Se não devolver nesse prazo, deve indenizar em até 7 dias. Resolução ANAC nº 400/2016, art. 32
Gastos enquanto a mala não chega	Se você está fora da cidade onde mora, a companhia deve ressarcir as despesas de primeira necessidade, como roupas e itens de higiene. Guarde as notas fiscais. Resolução ANAC nº 400/2016, art. 33
Bagagem danificada ou violada	Registre o problema no aeroporto ou em até 7 dias depois do recebimento, com fotos da mala e dos itens. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 244
Objetos de valor	Para bens de valor alto na bagagem despachada, a declaração especial de valor no check-in facilita a indenização integral. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 262

> Fotografe a mala no check-in e guarde a etiqueta de bagagem que vem colada no cartão de embarque. São as provas mais simples e mais úteis.

OS ARGUMENTOS MAIS COMUNS

O que a companhia diz. O que a lei diz.

Estas são as justificativas que mais aparecem nos balcões e nos e-mails das companhias aéreas, e a regra que costuma se aplicar a cada uma. Cada caso precisa ser analisado individualmente.

A JUSTIFICATIVA	O QUE DIZ A REGRA
"Foi por causa do mau tempo."	Condições meteorológicas e restrições do controle de tráfego aéreo podem afastar a indenização. Mas a assistência material continua obrigatória, e a companhia precisa comprovar o motivo. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 256, § 3º
"Foi problema técnico na aeronave."	Manutenção e problemas técnicos fazem parte do risco da atividade e, em regra, não afastam a responsabilidade da companhia. Código de Defesa do Consumidor, art. 14
"Houve readequação da malha aérea."	A reorganização de voos é decisão da própria empresa. Sem aviso de 72 horas, o passageiro pode escolher entre reacomodação e reembolso. Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12
"O reembolso será só em crédito."	O crédito é uma opção do passageiro, e não uma imposição. Você pode exigir o reembolso em dinheiro. Resolução ANAC nº 400/2016, art. 29
"Você perdeu a ida, então a volta foi cancelada."	Em voo doméstico, a companhia não pode cancelar a volta se o passageiro avisar, até o horário original da ida, que vai usar o trecho de retorno. Resolução ANAC nº 400/2016, art. 19
"Atraso, por si só, não gera indenização."	É verdade que o dano moral precisa ser demonstrado: perda de compromisso, horas sem assistência, conexão perdida. Por isso, registrar tudo é tão importante. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A

CHECKLIST E PRAZOS

No aeroporto, junte as provas

Guarde e fotografe

- [ ] Bilhete, reserva e cartão de embarque
- [ ] Painel de voos mostrando o atraso ou o cancelamento
- [ ] Avisos da companhia por e-mail, SMS ou aplicativo
- [ ] Nome do atendente e número de protocolo
- [ ] Vouchers recebidos, ou a recusa em fornecê-los
- [ ] Notas fiscais de alimentação, transporte e hotel
- [ ] RIB e etiqueta da bagagem
- [ ] Provas do compromisso perdido: reunião, evento, diária de hotel, conexão

Onde reclamar

- [ ] **No balcão da companhia**, ainda no aeroporto, pedindo protocolo
- [ ] **consumidor.gov.br**, canal usado pela ANAC para reclamações contra as companhias
- [ ] **ANAC**, pelo telefone 163 ou pelo site gov.br/anac
- [ ] **Justiça**, quando os prejuízos não forem resolvidos

Reclamar nos canais administrativos não é obrigatório para ir à Justiça, mas ajuda a mostrar que você tentou resolver.

Prazos para buscar indenização

Voos nacionais	**5 anos**
Voos internacionais: danos materiais e bagagem	**2 anos**
Voos internacionais: danos morais	**5 anos**

Código de Defesa do Consumidor, art. 27 · Convenção de Montreal, art. 35 · STF, Temas 210 e 1.240. Em voos internacionais, os danos materiais seguem os limites da Convenção de Montreal.

TCG ADVOGADOS DESDE 1983

Precisa de ajuda com o seu caso?

A equipe de Direito Aeronáutico do TCG Advogados atua em atrasos e cancelamentos de voos, overbooking, extravio e dano de bagagem, reembolsos e falhas de assistência, em voos nacionais e internacionais.

COORDENAÇÃO



Marcelo T. Cavassani
Sócio · Coordenador da equipe de Direito Aeronáutico

TELEFONE	+55 11 3292-9800
E-MAIL	tcg@tcg.adv.br
SITE	tcg.adv.br
INSTAGRAM	@tcg_advogados
ENDEREÇO	Rua João Adolfo, 118, conj. 405 Centro, São Paulo/SP

Siga
@tcg_advogados

Este guia tem caráter informativo e não substitui a análise de um advogado. Cada caso depende do bilhete, dos documentos e das circunstâncias concretas. Informações atualizadas em novembro de 2026.

TesheinerCavassani e Giacomazi
ADVOGADOS E CONSULTORES LEGAIS