



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

DIREITOS DO CONSUMIDOR

VIAGENS





DPE **PR**
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ



NUDECON
NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



EDEPAR
Escola da Defensoria Pública
do Estado do Paraná

SÚMARIO

- Posso cancelar ou remarcar minha passagem de ônibus? E o que acontece em caso de desistência?
- Quais são os direitos do consumidor em caso de atraso do ônibus por culpa da empresa?
- Quais são os direitos do consumidor em caso de extravio de bagagem ou mala danificada?
- Quais são os direitos do passageiro em relação ao transporte de animais de estimação em viagens de avião?
- Sou obrigada a despachar minha bagagem quando não há lugar dentro do avião?
- Quais os direitos em caso de atraso ou cancelamento do voo?
- Quais os direitos em caso de overbooking (quando a empresa vende mais passagens do que assentos disponíveis no voo)?
- Quais são os direitos do passageiro em relação ao transporte de animais de estimação em viagens de ônibus?
- Quais são os direitos de passageiros com deficiência?
- Quais são os direitos de passageiros idosos?
- Quais são os direitos das passageiras gestantes?
- Quais são os direitos do cidadão em caso de acidentes ou danos causados ao automóvel em caso de má conservação das estradas e rodovias? É diferente quando a via é pedagiada?

Posso cancelar ou remarcar minha passagem de ônibus? E o que acontece em caso de desistência?

Esses direitos do consumidor estão previstos na Resolução ANTT nº 4282/2014.

A partir de 3 (três) horas antes do horário do início da viagem constante do bilhete de passagem se considera realizado o embarque (art. 13, §1º). Antes disso, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, em até 30 (trinta) dias do requerimento, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade por meio de formulário fornecido pela transportadora (art. 13, *caput*). Em caso de ausência de formulário, a transportadora estará obrigada a reembolsar o passageiro de imediato e em espécie (art. 13, §3º). Faculta-se às transportadoras, por ocasião do reembolso, reter até 5% (cinco por cento) sobre o valor da tarifa, a título de comissão de venda e multa compensatória, conforme o caso, e com entrega de recibo ao usuário (art. 13, §5º).

Ainda em relação ao reembolso, o passageiro deverá observar o horário de funcionamento dos guichês de venda de passagem, fixado pela transportadora em local visível, ficando a empresa obrigada a aceitar a desistência do contrato de transporte pelo contratante, no caso deste não encontrar o guichê em funcionamento no horário estabelecido (art. 13, §2º).

A partir de 3 (três) horas antes do horário do início da viagem até a data de validade do bilhete (um ano a partir da emissão), faculta-se à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação, e com entrega de recibo ao usuário (art. 7º, §5º). Para fins de remarcação, os Bilhetes de Passagem manterão, como crédito para o passageiro, durante sua validade, o valor atualizado da tarifa (art. 7º, §3º).

Quais são os direitos do consumidor em caso de atraso do ônibus por culpa da empresa?

Os direitos dos consumidores estão previstos na resolução nº4282/2014 da ANTT - que dispõe sobre o transporte de passageiros. Em caso de atraso do ônibus por culpa da empresa o consumidor pode:

a) **em atrasos por período superior a 1 hora:** I - providenciará o embarque do passageiro em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro; II - restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem; ou III - realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.
(art 14, incisos I,II,III)

b) **em atrasos por período superior a 3 horas:** I - fica assegurada a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem (art. 15) - II - alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora (art. 16, *caput*). A hospedagem será sempre devida quando, após o prazo definido no *caput*, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da transportadora que realizará a viagem. (art. 16, parágrafo único)

É imperioso que o consumidor faça prova do atraso (por *e-mail*, SAC com número de protocolo, reclamação escrita e com recibo no guichê da companhia), bem como, demonstre o dano sofrido pelo atraso. Em casos graves, é possível pleitear reparação por danos morais em decorrência da falha na prestação de serviço.

Quais são os direitos do consumidor em caso de extravio de bagagem ou mala danificada?

A questão está tratada na Resolução ANAC nº 400/2016.

A empresa é responsável pela bagagem dos passageiros.

No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio (art. 33, *caput*). O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas (art. 33, §1º). As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento (art. 33, §2º).

Caso a bagagem não seja encontrada: a) o Consumidor tem direito ao ressarcimento de despesas, que poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 Resolução ANAC nº 400/2016 (art. 33, §3º, I); b) o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem (art. 33, §3º, II). O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro (art. 33, §4º).

Observação: Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte. (art. 34).

Quais são os direitos do passageiro em relação ao transporte de animais de estimação em viagens de avião?

O ponto está regulado pela Portaria ANAC nº 12.307/2023, pelo Decreto Federal nº 5.904/2066 e pela Resolução ACAN 280/2013.

Animal de estimação é o de companhia, não agressivo, que conviva em uma residência mantendo relação de companhia, interação, dependência ou afeição com uma ou mais pessoas da casa (art. 2º, II, da Portaria ANAC nº 12.307/2023).

A companhia aérea não é obrigada a oferecer o serviço de transporte de animal de estimação. Trata-se apenas de uma faculdade da prestadora do serviço (art. 3º, *caput*, da Portaria ANAC nº 12.307/2023).

Além disso, mesmo as empresas que oferecem esse serviço podem restringir a quantidade ou até mesmo negar o transporte do animal de estimação tais como a capacidade da aeronave ou a incompatibilidade com o espaço disponível na cabine (art. 7º, *caput*, da Portaria ANAC nº 12.307/2023). Em caso de negativa de embarque por motivo de contingência operacional, o transportador aéreo deverá assegurar a devida assistência ao passageiro e seu animal, nos termos constantes no contrato e na legislação de aviação civil (art. 7º, parágrafo único, da Portaria ANAC nº 12.307/2023).

É importante que o consumidor esteja atento aos requisitos para levar seu animal de estimação em viagens, principalmente a documentação. Deve ser

apresentada toda a documentação que comprove o cumprimento dos requisitos sanitários e de saúde animal exigidos na legislação aplicável (art. 8º, *caput*, da Portaria ANAC nº 12.307/2023).

O consumidor possui direito de levar gratuitamente seu cão-guia (art. 1º, §7º, do Decreto Federal nº 5.904/2006 e art. 8º, *caput*, da Resolução ANAC nº 280/2013). Já em relação aos animais de estimação ou de apoio emocional podem haver cobrança (art. 5º da Portaria ANAC nº 12.307/2023).

Sou obrigada a despachar minha bagagem quando não há lugar dentro do avião?

Essas questões estão tratadas na Resolução ANAC nº 400/2016.

O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagens de mão por passageiro, de acordo com as dimensões e quantidade de peças definidas no contrato de transporte. (artigo 14, *caput*)

Entretanto, o transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave (art. 14, §2º). Nesse caso, se não existir espaço para colocar a mala de bordo nos bins, o consumidor deverá despachá-la. Se isso ocorrer, não é necessário pagar para despachar a bagagem.



Quais os direitos em caso de atraso ou cancelamento do voo?

Essas questões estão tratadas na Resolução ANAC nº 400/2016.

O consumidor possui direitos específicos de acordo com o período em que o voo está atrasado: a) a partir de 1 hora de atraso: o consumidor possui direito: a ter acesso à internet e ligações telefônicas; b) a partir de 2 horas de atraso: alimentação, como lanches, refeições ou vouchers; c) a partir de 4 horas de atraso: acomodação ou hospedagem, transporte até o local de hospedagem (art. 26).

O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. (art. 26, parágrafo único).

Em se tratando de cancelamento de voo, o consumidor, como regra, tem direito ao reembolso integral da passagem incluindo as taxas, salvo as hipóteses em que o deslocamento já utilizado aproveitar ao passageiro. Nessa hipótese, o reembolso será proporcional (art. 30, I e II, da Resolução ANAC nº 400/2016).

Em qualquer caso, o atraso ou o cancelamento poderão resultar no pagamento de indenização a favor do consumidor, desde que comprovada a extensão do dano sofrido.

Quais os direitos em caso *overbooking* (quando a empresa vende mais passagens do que assentos disponíveis no voo)?

O *overbooking* está previsto no art. 23, *caput*, da Resolução ANAC nº 400/2016.

Em caso de *overbooking*, os direitos dos passageiros são: reembolso integral da passagem, incluindo a tarifa de embarque; remarcação do voo sem custos para uma data e horário convenientes; embarque no próximo voo, sem custos, para o mesmo destino, se houver lugares disponíveis; Assistência material,

quando necessário, para custeio de alimentação e hospedagem; transporte para o destino em outra companhia aérea, sem custos adicionais. Tudo isso sem prejuízo do direito à indenização, quando for o caso.

Quais são os direitos do passageiro em relação ao transporte de animais de estimação em viagens de ônibus?

O Estado do Paraná possui lei específica sobre o transporte de animais em ônibus intermunicipais Lei nº 21.400/2023. A legislação estadual permite o transporte de animal doméstico de pequeno porte no serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal (art. 1º). O peso corpóreo de cada um não pode ultrapassar 12 quilos (art. 1º, parágrafo único) e é necessário que eles estejam devidamente acomodados em caixas de transporte ou bolsas especiais, isentas de dejetos, água e alimentos, garantindo segurança e higiene e conforto do animal e dos passageiros (art. 2º, *caput*).

Além disso, a responsabilidade pela integridade física do animal é do passageiro que o conduz (art. 3º, parágrafo único). O animal fará parte da bagagem do passageiro, devendo ser cobrada taxa apenas se exceder o limite do peso de 30 kg (art. 4º).

Quais são os direitos de passageiros com deficiência?

Tanto os aeroportos quanto as companhias aéreas devem estar preparados para atender viajantes com deficiência ou mobilidade reduzida, seguindo a norma NBR 14273, que trata da acessibilidade no transporte aéreo comercial reduzida, seguindo a norma NBR 14273, que trata da acessibilidade no transporte aéreo comercial.

Também a Resolução ANTT 3.871/2012 estabelece procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços regulares de transporte coletivo interestadual e internacional semiurbano de passageiros e serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros sob regime de fretamento.

■ Reserva de assento

Os ônibus de características urbanas deverão ter 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis para uso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sendo garantido o mínimo de 2 (dois) assentos, preferencialmente localizados próximos à porta de acesso, identificados e sinalizados conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT (art. 11 da Resolução ANTT 3.871/2012).

■ Tratamento prioritário diferenciado

Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros (art. 3º, *caput*, da Resolução ANTT 3.871/2012).

Em relação às companhias aéreas, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo (art. 6º, *caput*, da Resolução ANAC 280/2013).

Desconto para acompanhante e em excesso de bagagem em viagens aéreas

Conforme previsto na Resolução ANAC nº 280/2013, a companhia aérea deverá cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE e oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE (artigo 8, §3º, I e II).

No caso de transporte terrestre, Todos os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos de peso e dimensões de bagagem, estabelecidos em resoluções específicas (art. 12 da Resolução ANTT 3.871/2012).

Quais são os direitos de passageiros idosos?

Possui direito à reserva de 10% das vagas de transporte coletivo para pessoas idosas (art. 39, §2º, da Lei Federal nº 10.741/2003). Além disso, os maiores de 65 anos possuem direito à gratuidade do transporte coletivo conforme o artigo 39, *caput*, da Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).

No Estado do Paraná, a Lei Estadual nº 22.162/2024 prevê a gratuidade ou desconto de 50% para idosos de baixa renda na aquisição de serviços de transporte coletivo público rodoviário intermunicipal convencional. Entretanto a lei só entra em vigor em maio de 2025.

Quais são os direitos das passageiras gestantes?

As gestantes têm direito a atendimento especial e prioritário nos processos no aeroporto, como despacho de bagagem, inspeção de segurança e embarque. Cada companhia aérea tem suas regras específicas. Em geral, não há restrições em voos até 27 semanas. Para gestações gemelares ou de risco elevado, regras especiais são aplicadas.

Por volta da 36ª semana (ou da 32ª semana, no caso de gêmeos), as companhias podem solicitar uma autorização médica específica, o acompanhamento presencial do obstetra ou, ainda, não autorizar o voo, caso a data provável do parto esteja próxima. Nesses casos, é importante entrar em contato previamente com a companhia aérea para que circunstâncias específicas sejam resolvidas com a maior antecedência possível.

Quais são os direitos do cidadão em caso de acidentes ou danos causados ao automóvel em caso de má conservação das estradas e rodovias? É diferente quando a via é pedagiada?

A fundamentação jurídica está no artigo 1º, §3º do CTB 9.503/1997, segundo o qual os órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito respondem, no âmbito das respectivas competências, objetivamente, por danos causados aos cidadãos em virtude de ação, omissão ou erro na execução e manutenção de programas, projetos e serviços que garantam o exercício do direito do trânsito seguro.

Além disso, se tratando de regime de concessão, existe a obrigatoriedade de prestar serviço adequado, com regularidade, continuidade e de forma eficiente, com base no art. 6º da Lei federal 8.987/95. Nesse sentido, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça (STJ), sob o rito dos recursos repetitivos (Tema 1.122), estabeleceu a tese de que as concessionárias de rodovias respondem, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes de acidentes causados pela presença de animais domésticos nas pistas sob concessão, aplicando-se a esses casos o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei das Concessões (Lei 8.987/1995). REsp nº 1.908.738.

Nesses casos, se o acidente ocorreu em uma via municipal, o município é o ente responsável, se ocorreu em uma via estadual o estado é responsável, se ocorreu em uma via federal, a união federal é responsável. Já em casos de rodovias privatizadas ou em concessão, a concessionária responde pela má manutenção da via. Importante demonstrar a má conservação da via e demonstrar o dano sofrido. Nessas situações, será possível solicitar indenização por danos materiais e morais, quando for o caso.



FICHA TÉCNICA



Realização

Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON

Revisão de Conteúdo

Escola da Defensoria Pública do Estado do Paraná - EDEPAR

Diagramação

Gabriela Costa da Silva - Estagiária de Design da DICOM

Revisão Final

Diretoria de Comunicação da DPE-PR - DICOM



DPE **PR**
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

