

Direitos de quem viaja

passagens e atendimento



8

temas para entender e participar com consciência

Como conferir condições e registrar problemas no avião ou no ônibus

Antes de começar

Uma viagem pode envolver compra, embarque, acessibilidade, bagagem e mudanças de horário. Este volume distingue transporte aéreo e rodoviário interestadual e ajuda a organizar documentos e pedidos. Consulte a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) ou a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), conforme o serviço. Atenção ao recorte: a Resolução Anac nº 813/2026 começa a vigorar em 26/10/2026.

O que você vai encontrar

- 01 Identifique o serviço e o responsável
- 02 Compare o preço completo e as condições
- 03 Prepare documentação e assistência necessária
- 04 Atraso pede informação e alternativas
- 05 Assistência aérea tem condições e transição
- 06 No ônibus interestadual, confira a orientação própria
- 07 Bagagem precisa de comprovante e relato
- 08 Reclame com pedido claro e acompanhe

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Identifique o serviço e o responsável

A regra do avião não deve ser aplicada automaticamente ao ônibus.

Modalidade	Aéreo ou rodoviário
Contrato	Quem vendeu e opera?
Regulação	Qual órgão?

A Anac regula o transporte aéreo; a ANTT orienta sobre ônibus interestadual. Viagens municipais e intermunicipais devem ser conferidas com o regulador competente. Base de consulta para o avião: Resolução Anac nº 400/2016 e alterações.

Como roteiro, guarde empresa, origem, destino, data, modalidade e comprovante da contratação. Se comprou por intermediário, registre também quem vendeu e quem realizará o transporte. Uma imagem de oferta não esclarece sozinha todas as condições; confira o documento emitido e o canal de atendimento responsável.

Exemplo hipotético: Rui separa a empresa que vendeu a passagem da transportadora que realizará a viagem.

Identifique transporte, empresa e regulador.

[Acessar a fonte \[3\]: Condições do transporte aéreo — art. 1º e arts. 4º a 6º](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — recorte de viagem interestadual](#)

02 Compare o preço completo e as condições

Bagagem e mudança de data precisam entrar na comparação.

Preço	Total a pagar
Uso	Bagagem e conexões
Mudança	Reembolso e remarcação

A Resolução Anac nº 400/2016 exige informações na comercialização sobre valor total, bagagem, não apresentação, remarcação e reembolso. Serviços opcionais dependem de contratação ativa. Para o ônibus interestadual, a ANTT orienta conferir horários, preço e condições do serviço.

Como comparação prática, verifique o custo final da opção de que precisa, não apenas a menor tarifa anunciada. Guarde as regras recebidas antes de pagar. Não presuma que toda passagem dá direito a remarcar sem custo ou que uma regra de desistência de uma modalidade vale para todas as compras.

Exemplo hipotético: Célia compara duas tarifas incluindo a bagagem e as condições de alteração.

Compare condições equivalentes.

[Acessar a fonte \[3\]: Condições do transporte aéreo — arts. 4º e 5º](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — informação clara e reembolso](#)

03 Prepare documentação e assistência necessária

Embarque exige conferir requisitos da pessoa e da viagem.

Pessoa	Documentos e necessidades
Trajetos	Requisitos da viagem
Assistência	Pedido e confirmação

O portal de passageiros da Anac reúne orientações sobre documentos, acessibilidade e assistência especial. A ANTT também informa documentação e auxílio ao embarque no transporte de sua competência. Crianças, adolescentes e trajetos internacionais podem exigir verificações específicas.

Como roteiro, consulte o transportador e o regulador antes da viagem sobre assistência, equipamentos, acompanhante e antecedência aplicável. Não presuma que um documento aceito numa rota atende a qualquer outra nem que comunicar uma necessidade apenas na chegada permite organizar todos os apoios a tempo. Guarde a confirmação do pedido de assistência.

Exemplo hipotético: Uma pessoa confirma com antecedência como será o embarque com seu equipamento de mobilidade.

Confira requisitos e registre a assistência solicitada.

[Acessar a fonte \[2\]: Orientações aos passageiros — documentos e acessibilidade](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — documentação e auxílio ao embarque](#)

04 Atraso pede informação e alternativas

Registre a ocorrência e o atendimento oferecido.

Ocorrência	Atraso ou cancelamento
Data	Qual norma vigente?
Atendimento	Quais alternativas?

A Resolução Anac nº 400/2016 disciplina atrasos, cancelamentos e alternativas ao passageiro. A Resolução nº 813/2026 altera deveres de informação e assistência, mas seu art. 3º fixa vigência em 26/10/2026. Em 20/10/2026, essa mudança ainda não estava em vigor.

Confira a norma aplicável à data do fato. Peça informação sobre previsão, alternativas e assistência. Como roteiro editorial, registre horário, mensagem e protocolo e guarde despesas pertinentes; não assuma que qualquer gasto escolhido será reembolsado nem que receber assistência determina, por si só, indenização por dano.

Exemplo hipotético: Uma passageira guarda a comunicação do cancelamento e solicita as alternativas antes de decidir.

Confira a data e peça as alternativas cabíveis.

[Acessar a fonte \[3\]: Condições do transporte aéreo — arts. 20 a 28](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Mudança aérea e vigência — arts. 1º e 3º; vigência em 26/10/2026](#)

05 Assistência aérea tem condições e transição

Uma regra anunciada não começa a valer na data da notícia.

Até 25/10

Redação anterior

Desde 26/10

Alteração da nº 813

Condições

Consultar o artigo completo

Até 25/10/2026, o art. 27 da Resolução nº 400 prevê comunicação após uma hora, alimentação após duas e hospedagem com pernoite e traslado após quatro, conforme suas condições. A partir de 26/10, a Resolução nº 813 revoga o inciso da comunicação e altera a redação sobre assistência.

No território nacional, a nova norma mantém alimentação após duas horas e hospedagem com pernoite e traslado após quatro, com regras específicas e exceções. Não confunda seu texto futuro com o vigente em 20/10. Como orientação, consulte os artigos completos, inclusive os relativos a passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida e às situações excepcionais.

Exemplo hipotético: Uma família verifica a data da viagem antes de compartilhar um quadro de assistência encontrado na internet.

Leia condições e vigência junto com os tempos.

[Acessar a fonte \[3\]: Condições do transporte aéreo — arts. 26 e 27, redação consultada em 20/10/2026](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Mudança aérea e vigência — arts. 1º a 3º](#)

06 No ônibus interestadual, confira a orientação própria

Atrasos e desistência possuem critérios específicos.

Serviço	Interestadual regular
Fato	Tempo e responsabilidade
Opção	Continuidade ou reembolso

A ANTT informa que atraso superior a uma hora permite escolher entre seguir com a mesma empresa, transporte equivalente por outra empresa ou receber o valor da passagem. Atraso superior a três horas por responsabilidade da transportadora envolve alimentação e, se necessário, hospedagem.

A orientação também trata de desistência comunicada com pelo menos três horas de antecedência e das condições de reembolso. Confira o guia do serviço e guarde o pedido. Não aplique automaticamente esses critérios ao ônibus municipal ou ao fretamento; o recorte desta página é a viagem interestadual regular.

Exemplo hipotético: Rui registra o atraso do ônibus e pede à transportadora as opções previstas para o serviço.

Peça a opção cabível e guarde o registro.

[Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — itens 11 e 12; atrasos e reembolso](#)

07 Bagagem precisa de comprovante e relato

Registre o problema pelo procedimento da modalidade.

Identificação	Etiqueta e bilhete
Ocorrência	Falta ou dano
Procedimento	Protocolo e documentos

No transporte aéreo, os arts. 32 e 33 da Resolução nº 400/2016 tratam de bagagem, comunicação do extravio, avaria e ressarcimento nas condições previstas. No ônibus interestadual, a ANTT orienta guardar o comprovante de bagagem e reclamar de dano ou extravio ao final da viagem.

Como organização prática, confira a bagagem ao receber, registre o ocorrido e guarde etiquetas, protocolo e comprovantes de gastos pertinentes. Não espere voltar para casa para só então descobrir o canal e o prazo. Limites e procedimentos dependem do transporte e da situação; esta cartilha não fixa uma indenização universal.

Exemplo hipotético: Célia percebe a falta da mala, procura o atendimento e guarda o comprovante da comunicação.

Registre prontamente e preserve os comprovantes.

[Acessar a fonte \[3\]: Condições do transporte aéreo — arts. 32 e 33](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — itens 9 e 10; bagagem](#)

08 Reclame com pedido claro e acompanhe

Fiscalização e solução individual têm alcances diferentes.

Relato	Fatos e comprovantes
Pedido	Solução pretendida
Resposta	Resultado entregue

A ficha Registrar reclamação contra empresa aérea indica o Anac Passageiro para quem não obteve atendimento satisfatório da empresa. A agência monitora as demandas coletivamente. A ANTT oferece seus canais de atendimento para serviços de sua competência.

Como síntese, reúna bilhete, regras, ocorrência, protocolos e pedido de solução. Se o canal não resolver, consulte os órgãos de defesa do consumidor ou orientação jurídica. Registrar reclamação não equivale a receber indenização ou decisão judicial; confira o resultado e preserve os dados de outros passageiros.

Exemplo hipotético: Uma pessoa apresenta a cronologia e o pedido de reembolso no canal apropriado e acompanha a resposta.

Confira a resposta e o que foi efetivamente resolvido.

[Acessar a fonte \[6\]: Reclamação contra empresa aérea — O que é?; alcance da atuação](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Direitos no ônibus interestadual — canais de atendimento](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Defensoria Pública — arts. 1º e 4º](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 20 out. 2026.
- [2] BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Passageiros**. Portal gov.br, [s.d.]. Data inicial não identificada na página consultada. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/passageiros>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [3] BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Brasília, DF: Agência Nacional de Aviação Civil. Diário Oficial da União, 14 dez. 2016, seção 1, p. 104. Texto compilado consultado em 20 out. 2026, 2016. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [4] BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução nº 813, de 23 de setembro de 2026**. Brasília, DF: Agência Nacional de Aviação Civil. Diário Oficial da União, 25 set. 2026, seção 1, p. 59. Vigência: 26 out. 2026, 2026. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2026/resolucao-813>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [5] BRASIL. Agência Nacional de Transportes Terrestres. **Vai viajar de ônibus? Conheça seus direitos garantidos por lei**. Portal gov.br. Publicado em 24 dez. 2025; atualizado em 9 jun. 2026, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/ant/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/vai-viajar-de-onibus-conheca-seus-direitos-garantidos-por-lei>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [6] GOVERNO FEDERAL. **Registrar reclamação contra empresa aérea**. Portal gov.br, [s.d.]. Data inicial não identificada. Última modificação: 27/08/2026. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-reclamacao-contra-empresa-aerea>. Acesso em: 20 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Recorte de transporte aéreo e ônibus interestadual regular. Não esgota viagens internacionais, pacotes turísticos, fretamento, gratuidades e autorizações de viagem de menores. Regras locais de ônibus municipais e intermunicipais têm outros reguladores. Distingue norma vigente em 20/10/2026 e mudança prevista para 26/10/2026. Fontes consultadas em 20/10/2026. Normas e serviços podem mudar. Os exemplos são fictícios.

Recorte editorial: 20 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 20 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.