



MANUAL PRÁTICO DA BAGAGEM

COMO AGIR EM CASOS
DE EXTRAVIO, DANO OU
VIOLAÇÃO

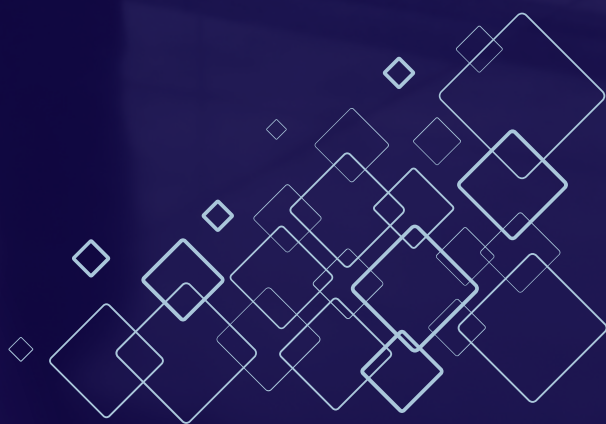


CRISTIANO MUNHOZ



CONTEÚDO

- 01. Bagagem Extraviada**
- 02. Bagagem Quebrada e Objetos Danificados**
- 03. Bagagem Violada e Furtada**
- 04. Bagagem de Mão**
- 05. Despacho de Bagagem de Mão no Portão de Embarque.**
- 06. Dicas de Segurança Quanto a Bagagens**
- 07. Dicas de Segurança nos Aeroportos**
- 08. Golpes**
- 09. Curiosidades**
- 10. Valores das Indenizações**
- 11. Orientações Jurídicas**



Viajar é um dos melhores prazeres da vida, e deveria ser sinônimo de tranquilidade, mas imprevistos com bagagens infelizmente são situações mais comuns do que se imagina.

Nessas horas, muitos passageiros não sabem quais são os seus direitos, medidas a serem tomadas imediatamente ou como exigir reparação de forma efetiva.

Os números são alarmantes: conforme dados divulgados pelo portal ASAS, em 2024 foram extraviadas cerca de 33,4 milhões de bagagens no mundo, sendo que:

- 74% foram atrasos (extravio temporário);
- 18% foram danos/furtos;
- 8% foram perdidas.

Estima-se que em 2024 as empresas aéreas pagaram cerca de 5 bilhões de dólares em multas e indenizações. Em 2024 a média mundial foi de 6,3 bagagens por mil passageiros, e o Brasil registrou uma taxa com 5,5 malas extraviadas a cada mil passageiros.

Preparei este manual para orientar você, consumidor, sobre o que fazer quando tiver bagagens extraviadas, danificadas e violadas, temporariamente ou definitivamente. Aqui, você encontrará informações baseadas na legislação vigente, para agir com segurança desde o momento em que percebe o problema até a resolução final.

O objetivo é simples: empoderar o viajante, garantindo que seus direitos sejam respeitados e que eventuais prejuízos sejam devidamente reparados. Neste contexto, fiz este material sem a pretensão de esgotar o assunto, trazendo informações claras, com dicas de segurança, prevenção contra golpes, curiosidades e possíveis indenizações quanto a tais problemas.

CAPÍTULO 01

BAGAGEM EXTRAVIADA



1.1 AÇÕES IMEDIATAS NO AEROPORTO

- a) Busca Inicial: verifique se sua bagagem não foi encaminhada para o setor de bagagens diferenciadas ou especiais.
- b) Comunicação Imediata: Procure o balcão da empresa aérea ou o setor de achados e perdidos (em muitos aeroportos, especialmente fora do Brasil, não há guichês das empresas na área do desembarque), mas **ATENÇÃO: Faça isso ANTES DE SAIR DA ÁREA DE BAGAGENS**, pois a empresa poderá alegar que ao sair desse setor você comprometeu o suposto extravio.
- c) Exija o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB). Este documento é crucial, pois contém um código único de rastreio (PIR - Property Irregularity Report) e é a sua prova inicial do incidente. Em algumas empresas aéreas, como a LATAM, o RIB pode ser preenchido tanto no balcão da empresa quanto no aplicativo.

PARTE DE IRREGULARIDAD DE EQUIPAJE/
RELATÓRIO DE IRREGULARIDADE DE BAGAGEM/
PROPERTY IRREGULARITY REPORT - PIR
Para equipaje registrado/Para bagagem registrada/ For checked baggage

Faltante/
Extravio/
Missing

Daño/
Danificação/
Damage

Mermado/
Violação/
Pillered

Aeroporto/ Aeroporto/ Airport

Carrier

Número/Number
SCLLA12345

Fecha/Date/Date



OBS.: Em casos raros, a companhia aérea pode relutar em fornecer o RIB, e, nesses casos, é importante insistir. Caso neguem o documento, registre um Boletim de Ocorrência Policial (BO) na Delegacia de Polícia do próprio aeroporto (ou on-line, se disponível).

d) Apresente a **Declaração Especial de Valor – DEV**, caso tenha feito (abaixo explico sobre o DEV).

e) Após isso, ligue para o **Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC)** da empresa aérea para registrar mais uma vez o que ocorreu, pois é mais um canal para resolução amigável do problema.

1.2 QUANDO A BAGAGEM É CONSIDERADA EXTRAVIADA DE FORMA DEFINITIVA?

a) Voos Internacionais – A companhia aérea tem 21 dias para devolver a bagagem.

b) Voos Nacionais – A companhia aérea tem 07 dias para devolver a bagagem.

Preciso esperar todo este tempo para aguardar minha bagagem?

Não.

Imagine o transtorno de uma família viajando por 20 dias em Bariloche, na Argentina, ou Chicago, nos EUA, em época de frio extremo e até neve, sem ter recebido suas bagagens. Um caminho interessante é buscar o auxílio de um advogado para uma ação judicial pedindo tutela provisória, a fim de que a empresa agilize seus procedimentos e envie logo a bagagem.

OBS.: É muito importante juntar o comprovante dos bens essenciais que foram obrigados a comprar no período em que a bagagem não retornou.

1.3 E SE VOU VIAJAR COM ITENS DE ALTO VALOR?

Recomenda-se que sejam levados na bagagem de mão, por questão de segurança. Faça uma lista com os itens que colocou nas malas, filme e fotografe. No check-in, solicite ao agente da companhia aérea a Declaração Especial de Valor - DEV e preencha o formulário com os detalhes dos itens e seus valores (algumas empresas podem cobrar um taxa adicional). Se a sua bagagem for perdida e você não tiver feito a DEV, ainda terá direito a uma indenização, mas o valor poderá ser limitado ao estabelecido pela legislação vigente.

Algumas empresas podem exigir nota fiscal para a declaração, **MAS ISSO É ILEGAL**, pois o art. 17 de Resolução nº 400 da ANAC não menciona isso. Também não podem pedir que você vá ao balcão da Receita Federal declarar, pois a referida Resolução não faz referência a este procedimento, e infelizmente isso é invenção da empresa aérea. Caso sua solicitação seja negada, peça uma justificativa por escrito e posteriormente registre uma reclamação na ANAC.



ATENÇÃO A ESTES DETALHES:

- a) Recomendo sempre que remédios de uso contínuo e objetos essenciais sejam levados na bagagem de mão, pois caso ocorra extravio da bagagem despachada, o passageiro não terá o comprometimento de sua saúde enquanto a mesma não for encontrada.
- b) Caso a bagagem seja restituída, verifique se constam todos os pertences. Caso contrário, informe a companhia aérea e registre um Boletim de Ocorrência Policial (BO) em uma Delegacia de Polícia, presencial ou on-line, declarando os bens ausentes e o valor estimado.



CAPÍTULO 02

BAGAGEM QUEBRADA E OBJETOS DANIFICADOS

2.1 BAGAGEM DANIFICADA:

É qualquer tipo de avaria, como rodinha que soltou, zíper que não fecha, mala amassada etc.

2.2 BAGAGEM QUEBRADA:

Refere-se a um dano físico específico e mais grave, que comprometa a estrutura da bagagem, perdendo sua funcionalidade, estando inutilizada para transporte.

2.3 PRECAUÇÕES:

Antes de viajar, filme e fotografe detalhadamente as partes internas e externas da sua mala: rodinhas, zíper, estrutura, tecido e também do conteúdo. Ainda:

- a) Utilize uma etiqueta para identificar a sua bagagem;
- b) Invista em capas de malas. Assim, é mais difícil de serem danificadas;
- c) Lacre a bagagem no aeroporto (“plastificação” da mala – protect bag);
- d) Opte por malas com segurança reforçada;
- e) Opte por malas anti impacto;
- f) Evite sobrecarregar a sua bagagem, pois excesso de peso pode tornar a sua mala mais suscetível a danos. Certifique-se de que sua bagagem não ultrapasse os limites de peso permitidos pelas companhias aéreas.

2.4 PERCEBENDO QUE A MALA ESTÁ QUEBRADA OU DANIFICADA, O QUE FAZER?

Procure imediatamente a companhia aérea, SEM SAIR DA ÁREA DE DESEMBARQUE (em muitos aeroportos não há guichês da empresas na área das esteiras) ou mesmo no setor de achados e perdidos.



Faça o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB): Filme e fotografe os danos em diferentes ângulos, inclusive os itens pessoais quebrados, e guarde todos os documentos. A documentação cuidadosa de todo o processo, incluindo datas, horários e locais, é essencial para construir um argumento sólido para a reclamação nos órgãos administrativos, ou mesmo para uma ação judicial.

Após o registro, as companhias aéreas têm prazos para oferecer reparo, substituição ou indenização. Se não houver acordo, o caso pode ser levado para o PROCON, sites como o consumidor.gov.br, reclameaqui.com.br, a ANAC ou até mesmo procurar o Poder Judiciário.

Prazos: Você tem até 7 dias a partir da data do desembarque para fazer uma reclamação administrativa, e a companhia aérea tem até 7 dias para solucionar.

2.5 O QUE AS EMPRESAS AÉREAS PODEM FAZER?

Elas podem oferecer o reparo da mala, entregar uma nova ou dar uma indenização financeira. Para sua segurança, busque documentar todas as conversas com a companhia aérea, por meio de e-mail, telefonemas, conversas no WhatsApp e protocolos de atendimento. Muitos sites de empresas aéreas possuem formulário “Fale Conosco” específico para bagagem.

2.6 PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ALGUMAS COMPANHIAS AÉREAS:

AZUL: logo após o desembarque, vá até o guichê da Azul e informar o ocorrido. O atendente irá formalizar a solicitação e entregar um número de protocolo. Os valores máximos da indenização da Azul são R\$ 1.131,00 em voos nacionais, com pagamento em até 7 dias e R\$ 1.288,00 em voos internacionais, com pagamento em até 21 dias.

GOL: leve a mala danificada ao guichê da companhia e ela verificará a avaria para determinar se é necessário conserto ou reposição.

LATAM: registre a reclamação logo após o desembarque. Ela oferece um canal de WhatsApp para casos em que o dano seja percebido até 7 dias após a viagem.

AIR FRANCE: dirija-se ao serviço de bagagens no aeroporto e comunicar o incidente. Você receberá um RIB (aceitam on-line), e após comunicará o SAC para pedir indenização. É necessário enviar o cartão ou bilhete de embarque, etiquetas das bagagens, RIB e orçamento de reparação, ou então a declaração de impossibilidade de reparação da sua bagagem.

TAP: informe o problema nos balcões Lost & Found, junto à área das esteiras onde circula a bagagem. Será emitido um RIB, e você aciona o SAC para solucionar o problema.

IBERIA: no balcão, peça o RIB. Se você perceber o dano depois de sair do aeroporto, pode preencher o formulário on-line.

ATENÇÃO: estes procedimentos são administrativos, mas o caso sempre pode ser apreciado pelo Poder Judiciário.

2.7 SEGURO VIAGEM E BAGAGEM DANIFICADA:

Alguns seguros incluem a cobertura da bagagem danificada. Normalmente o item consta na apólice como “Danos à Bagagem”.

Se acionar o Seguro Viagem, a companhia aérea deixa de ter responsabilidade? Não. A companhia aérea tem total responsabilidade com as malas e deve arcar com os possíveis danos. O Seguro Viagem é uma contratação particular que o passageiro faz para ter uma cobertura adicional. Tens o direito de buscar por uma compensação direta com a companhia aérea.

CAPÍTULO 03

BAGAGEM VIOLADA



3.1 O QUE É CONSIDERADO FURTO OU VIOLAÇÃO DE BAGAGEM?

3.1.1 Furto: Subtração de bens pessoais contidos na bagagem, como eletrônicos, roupas ou objetos de valor.

3.1.2 Violação: Ocorrência de danos à bagagem ou sinais de abertura indevida, sem necessariamente haver subtração de itens. Essas situações podem acontecer durante o transporte ou em áreas de manuseio de bagagens nos aeroportos.

3.2 COMO IDENTIFICAR A VIOLAÇÃO E O QUE FAZER?

Cadeados ou zíperes quebrados; mala aberta ou com lacres de segurança rompidos; itens pessoais faltando etc. O essencial é, antes de sair da área das bagagens, dirigir-se até o balcão de atendimento da companhia aérea e preencher o RIB, mas o passageiro tem até 7 dias após o voo para registrar uma reclamação formal. Além disto, caso constatar que algo está faltando na mala, é importante registrar um Boletim de Ocorrência Policial.

3.3 A COMPANHIA AÉREA É SEMPRE RESPONSÁVEL PELO FURTO? COMO A INDENIZAÇÃO É CALCULADA?

Sim, ela sempre é responsável, desde o despacho até a entrega. No entanto, casos de negligência do passageiro podem complicar a situação. A indenização varia dependendo do tipo de voo (doméstico ou internacional) e do valor dos itens subtraídos. Dependendo do caso, o consumidor pode ter direito à indenização por danos morais.

Ao final deste manual explico o cálculo dos valores.

3.4 PRECAUÇÕES:

- a) Ainda em casa, filme e fotografe os itens que estão dentro da sua bagagem.
- b) Antes de despachar tire todas as etiquetas de voos antigos, para evitar confusão.
- c) Identificar a bagagem, dentro e fora, com todas as suas informações.
- d) Utilizar cadeados no modelo TSA ou pedir que a companhia aérea lacre a bagagem.
- e) Llevar roupas extras na bagagem de mão.
- f) Ao retirar a bagagem da esteira, verifique se está tudo em ordem.
- g) Evite despachar itens de valor, levando eletrônicos, joias e documentos importantes na bagagem de mão. Caso prefira despachar e os valores sejam altos, declare o valor da bagagem no balcão de despacho, fazendo uma DEV. Isso aumenta o limite de indenização em caso de furto. (veja os detalhes no item Mala Extraviada, no início deste manual).
- h) Contrate um Seguro Viagem.

CAPÍTULO 04

BAGAGEM DE MÃO

NAME OF PASSENGER:
JOHN DOE
DEPARTURE:
CHICAGO
ARRIVAL:
LONDON
FLIGHT:
1A123
GATE:
05

Bagagem de mão é o conjunto de itens que o passageiro leva consigo dentro da cabine do avião, sem precisar despachar no porão, e que deve ser guardada no compartimento superior ou sob o assento. Este é mais um tema polêmico, que diariamente gera transtornos.

A caixa usada pelas companhias aéreas para medir bagagem de mão se chama **gabarito de bagagem** ou **caixa medidora**, e serve para verificar se a mala está dentro dos padrões e se cabe no compartimento do avião. São comuns cenas constrangedoras de discussões entre passageiros e funcionários das companhias aéreas em decorrência da não observância das normas destas bagagens.

O consumidor deve perceber que o sistema funciona em múltiplas camadas, sendo coordenado por:

- a) **Órgãos Reguladores Nacionais:** no Brasil, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabelece as regras gerais como, por exemplo, que a bagagem de mão padrão deve ter um peso máximo de 10 kg, mas as dimensões exatas ficam a cargo de cada companhia aérea;
- b) **Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA):** emite recomendações e diretrizes para padronização global (como o peso padrão de 23 kg para bagagem despachada, visando à segurança dos funcionários que as manuseiam). No entanto, essas são apenas recomendações, e as companhias aéreas não são obrigadas a segui-las rigidamente;
- c) **Companhias Aéreas:** As companhias aéreas têm a palavra final sobre os limites de tamanho e peso específicos para a bagagem de mão e a despachada, que podem variar dependendo da tarifa, da classe de serviço (econômica, executiva, primeira classe) e até mesmo do tipo de aeronave ou rota. É por isso que as medidas permitidas por elas podem ser ligeiramente diferentes entre si.

No Brasil, as principais companhias aéreas (LATAM, GOL e AZUL) em regra autorizam que os passageiros embarquem em voos nacionais com uma mala pequena e um artigo pessoal (bolsa ou mochila). A mala pequena não poderá exceder as seguintes dimensões: 55cm de altura, 35cm de largura e 25cm de largura (incluindo alças e rodinhas). O peso máximo é de 12kg na LATAM e GOL, e 10kg na Azul. Já o artigo pessoal (bolsa ou mochila) tem dimensões e pesos diferentes entre estas três companhias aéreas.

Infelizmente estão ocorrendo cada dia mais furtos nas bagagens que estão no interior da aeronave. Antes de desembarcar, verifique se sua mala ou mochila não estão violadas, a fim de reportar imediatamente aos comissários de bordo.



ATENÇÃO: Tudo depende do tipo de passagem que o consumidor comprou. Por isso, leia os detalhes da tarifa antes da compra do bilhete para não sofrer constrangimentos e cobranças adicionais.

Por fim, perceba que abordei aqui as bagagens de mão das principais companhias aéreas nacionais, mas nos voos internacionais a diferença é gritante e o consumidor precisa ter muita atenção quando comprar o bilhete, especialmente as companhias low cost (baixo custo), como a Ryanair, EasyJet, AirAsia, e JetBlue, pois por vezes a bagagem custa mais caro que a passagem aérea.

A woman with long blonde hair, wearing a light-colored jacket and blue jeans, is walking away from the camera through an airport terminal. She is carrying a brown leather backpack and pulling a black rolling suitcase. The background shows other people and the structure of the terminal, all with a soft, blue-tinted overlay.

CAPÍTULO 05

DESPACHO DE BAGAGEM DE MÃO NO PORTÃO DE EMBARQUE

O tema é polêmico e precisa ser analisado com calma. Bagagem de mão é o conjunto de itens que você leva consigo dentro da cabine do avião, sem precisar despachar.

Tornou-se prática comum os funcionários das empresas aéreas informarem no portão de embarque que o voo está lotado e será preciso despachar a sua bagagem de mão. Ocorre que nem sempre há voluntários, e por vezes é exigido que alguns passageiros despachem sua bagagem para o porão da aeronave.

É preciso entender que assim como os passageiros têm seus direitos, as empresas aéreas também têm os seus. É o caso do despacho de bagagens de mão, que pode ser obrigatório para organização e segurança da aeronave. Bagagens que ultrapassem os limites de peso ou dimensões permitidos também podem ser despachadas compulsoriamente. Por fim, em aeronaves menores ou voos com restrições operacionais específicas, o despacho pode ser obrigatório independentemente do tamanho da bagagem.

A Resolução nº 400 da ANAC, em seu art. 14, § 2º, estabelece: *“O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave”. Se o despacho for exigido por falta de espaço ou razões operacionais da companhia, e a bagagem estiver dentro dos limites regulamentares, a empresa aérea não pode cobrar taxa adicional. Caso contrário, poderá ser cobrado.*”

Quais procedimentos adotar?

1. Tenha calma: Como esse problema ocorre no portão de embarque, pode ser um momento tenso em decorrência de voo atrasado, pessoas reclamando etc;
2. Solicite uma justificativa por escrito: apesar de você ter que ser um dos últimos a embarcar, pergunte para os funcionários os motivos da necessidade do despacho, e peça para exporem os motivos por escrito, pois a solicitação deve ser baseada em lotação real ou segurança da aeronave;
3. Viajando com itens de valor: o passageiro pode estar carregando consigo bens de maior valor na bagagem de mão, até como estratégia para evitar danos e o extravio. Mas caso seja obrigado a despachar essa bagagem, peça para o funcionário da companhia aérea o preenchimento da Declaração Especial de Valor – DEV, conforme expliquei no item 1.3 supra, fotografando e filmando todos os itens;
4. Retire itens essenciais: Antes de entregar a bagagem de mão, retire sua carteira, dinheiro, cartões de crédito, remédios e outros itens que venha a precisar de imediato, pois como qualquer bagagem, a mesma pode ser extraviada;
5. Sua bagagem deve ser pesada e etiquetada: como você está sendo obrigado a despachar, tem o direito de pesá-la para se certificar que todos os itens serão entregues. Ainda, como qualquer bagagem despachada, devem entregar a etiqueta de despacho. Aconselho a filmar e fotografar a bagagem, para comprovar o estado em que a bagagem foi entregue.

CAPÍTULO 06

DICAS DE SEGURANÇA QUANTO A BAGAGENS



6.1 EVITE CONEXÕES CURTAS:

Quanto menor o intervalo entre os voos, maior a chance de sua bagagem não ser transferida a tempo para a próxima aeronave. Para reduzir esse risco, prefira conexões com pelo menos 1 hora em voos domésticos e 2 horas em voos internacionais.

6.2 COMPROVANTE DA BAGAGEM DESPACHADA:

Lembre-se que ele é pequeno e fácil de perder. O atendente do check-in pode colar atrás da passagem e ficar mal fixado. Cuidado ao retirar o celular do bolso, no banheiro, ao fazer compras etc., e especialmente dentro do avião.

6.3 IDENTIFIQUE SUA BAGAGEM:

Coloque alguma etiqueta externa com seu nome, telefone e endereço, e também uma identificação dentro da mala.

6.4 DIFERENCIE SUA MALA:

Malas pretas são comuns podem ser confundidas. Use adesivos, fitas coloridas ou até capas protetoras.

6.5 TAGS DE RASTREAMENTO DE BAGAGEM:

São dispositivos localizadores que usam Bluetooth, GPS ou RFID (Radio-Frequency Identification) para permitir que você monitore sua bagagem pelo celular.

6.6 ETIQUETAS VELHAS:

Retire etiquetas de voos anteriores para evitar confusão na leitura de códigos de barras.

6.7 CONEXÕES:

Pergunte ao atendente que despachou sua bagagem sobre a necessidade de recolhê-la em conexões.

6.8 PLÁSTICO PROTETOR:

Envelopar a bagagem em plástico também é uma medida de segurança adicional. Muitos aeroportos oferecem este serviço pago, mas você pode fazer em casa.

6.9 FOTOS E VÍDEOS:

Filme e fotografe a bagagem em casa antes de fechá-la. Filme o procedimento de sua bagagem sendo pesada, etiquetada e despachada na esteira pelo agente da companhia aérea.

6.10 MALAS DE GRIFE:

Evite despachar malas de grife, pois são sempre atraentes para os ladrões. Dê preferência às malas comuns para diminuir as chances de ser vítima de um crime, mesmo fora do aeroporto, pois algumas realmente são muito valiosas.

6.11 FUNDO DA BAGAGEM:

Coloque os itens mais valiosos no fundo da bagagem, pois em regra os bandidos têm pouco tempo para realizar os furtos e, geralmente, roubam o que está por cima.

6.12 PESE SUA BAGAGEM:

Cada companhia aérea tem suas políticas de peso e tamanho de bagagem, então verifique isso antes de viajar para evitar taxas adicionais ou problemas no check-in.

CAPÍTULO 07

DICAS DE SEGURANÇA NOS AEROPORTOS



7.1 CELULAR:

Não se distraia com o celular, pois aproveitadores podem pegar sua bagagem e você nem perceber. Carregar seu celular nas estações USB do aeroporto pode ser perigoso, pois hackers usam essas conexões para invadir seu dispositivo e obter seus dados. Para evitar esse golpe, leve um carregador e o conecte diretamente na tomada.

7.3 EVITE OU MODERE O CONSUMO DE ÁLCOOL:

Beber demais antes de um voo pode causar problemas, como ser furtado por estar em estado alterado de consciência.

7.4 FIQUE ATENTO ÀS OFERTAS DE AJUDA:

Lembre-se: quem se aproxima de você, quer alguma coisa. Não aceite favores de desconhecidos, como ajuda para carregar bagagens ou guiar você em alguma área do aeroporto.

7.5 CUIDADO COM WI-FI PÚBLICO:

O wi-fi gratuito do aeroporto pode ser um convite para hackers. Redes abertas e sem proteção são frequentemente usadas para obter dados de dispositivos conectados, como senhas, números de cartão de crédito e informações bancárias.

7.6 MOTORISTA DE APLICATIVO FALSO:

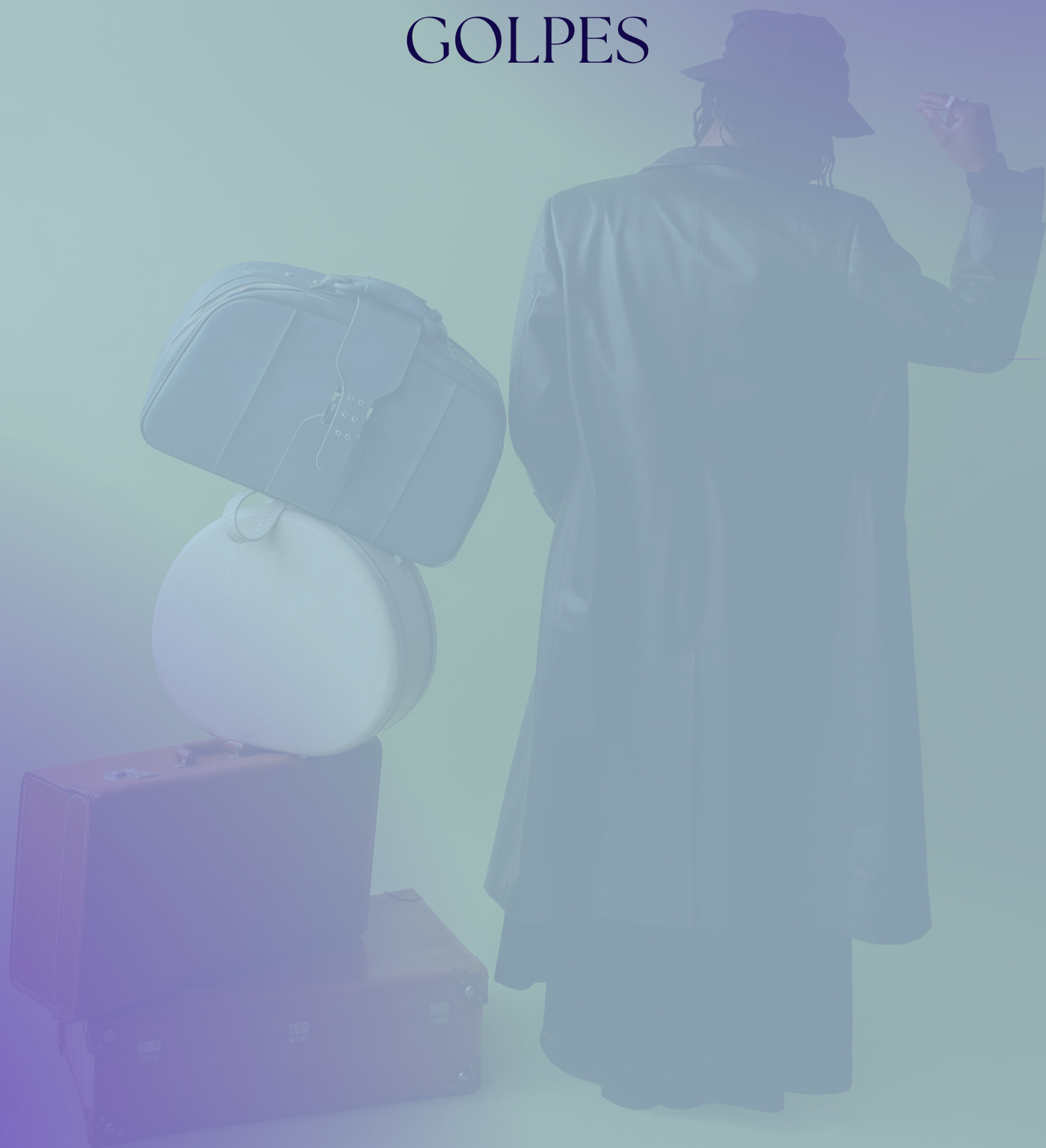
Alguns motoristas que não fazem parte das plataformas de transporte ficam nos aeroportos oferecendo serviço, tendo inclusive adesivos das empresas nos seus veículos. Somente use o serviço do aplicativo do seu celular.

7.7 INFORMAÇÕES:

Desconfie de estranhos que se oferecem para ajudar com informações. Lembre-se do jargão: “não existe almoço grátis”. Por que esta pessoa te abordou? O que ela faz ali no aeroporto dando informações gratuitas? Se você precisa de informações, procure o setor respectivo no aeroporto ou pesquise no Google.

CAPÍTULO 08

GOLPES



8.1 GOLPE DO AMOR:

Após conversas e troca de fotos falsas, os golpistas simulam um noivado e afirmam enviar uma aliança cara em uma bagagem, que ficou “retida na alfândega”. A vítima envia dinheiro para o golpista pagar a taxa de liberação, vai até um posto da Receita Federal para pegar a bagagem supostamente retida e descobre que caiu em um golpe.

8.2 GOLPE DA BAGAGEM TROCADA:

Ao retirar a bagagem você percebe que a etiqueta que está na sua mala não é a original. Alguém se aproxima com outra mala e a sua etiqueta correta (há relatos de criminosos identificando-se como funcionários do aeroporto). Procure imediatamente a polícia, e se for ameaçado, faça um escândalo no local (criminosos não querem ser expostos), pois são comuns casos envolvendo tráfico de drogas.

8.3 GOLPE DA CESÁREA:

este golpe é aplicado antes da mala entrar no avião. Mesmo com cadeado, é possível abrir o zíper usando uma caneta ou algo do gênero, retirando seus pertences e fechando o zíper novamente. Para evitar isso, prenda o zíper a uma alça da mala com um cadeado mais comprido, ou lacre. Isso impede que o zíper seja manipulado, dificultando bastante a tentativa de abrir a mesma.

8.4 GOLPE DA BAGAGEM ESQUECIDA:

Golpistas podem deixar bagagens em locais movimentados e observar quem as recolhe para levar ao setor de “achados e perdidos”. Depois, se aproximam fingindo ser o dono e acusam a pessoa de roubo, exigindo dinheiro para não chamar a polícia. Nunca pegue ou toque em bagagens que não sejam suas, mesmo que seja com a boa intenção. Se quiser ajudar ou desconfiar de algo, informe à segurança do aeroporto.

8.5 GOLPE DA CONFIRMAÇÃO DE RESERVA:

Criminosos podem se aproximar de você dizendo que há um problema na sua reserva de voo e que precisam de informações pessoais para “corrigir” o erro. Eles pedem dados como número do passaporte, cartão de crédito ou até mesmo acesso ao celular. Sempre lide diretamente com funcionários da companhia aérea no balcão oficial. Não forneça informações sensíveis a estranhos. As empresas aéreas não têm este tipo de procedimento.

8.6 GOLPE DA VENDA DA BAGAGEM:

Há golpes on-line que vendem supostas “malas perdidas de aeroportos”. Infelizmente são comuns e devem ser evitados, pois a venda direta ao consumidor final por aeroportos ou companhias aéreas não é o procedimento padrão no Brasil.



Dica final: JAMAIS confie a sua mala a algum desconhecido para ir ao banheiro ou algo do tipo. Leve-as sempre consigo, e nunca fique responsável por cuidar da bagagem de desconhecidos, pois você não sabe o que tem dentro.

CAPÍTULO 09

CURIOSIDADES



9.1 QUAL O DESTINO DAS BAGAGENS EXTRAVIADAS?

Somente após esgotar todos os esforços de localização e indenização do passageiro, se a bagagem permanecer sem dono (o que é raro, pois a maioria é devolvida), ela recebe um destino final.

a) Leilões: em alguns países, como nos Estados Unidos, existem lojas especializadas que compram essas bagagens não reclamadas das companhias aéreas e vendem o conteúdo em leilões ou em suas próprias lojas, como a famosa "Unclaimed Baggage", no Alabama.

b) Doação ou descarte: no Brasil, as companhias aéreas geralmente não vendem as malas diretamente. Se não encontram os donos, elas costumam doar os itens para ONGs parceiras ou descartar os objetos que não tem mais utilidade.

9.2 TURBULÊNCIA PODE DERRUBAR UMA AERONAVE?

Não, a turbulência não derruba um avião, pois as aeronaves são detalhadamente projetadas para suportar os mais fortes ventos e grandes diferenças de temperatura. Embora possa ser desconfortável e causar acidentes internos se os passageiros não estiverem com o cinto de segurança afivelado, a turbulência não representa um risco para a estrutura da aeronave.

9.3 ELEFANTE JÁ VOOU NO BRASIL?

Sim. Ramba, uma elefanta asiática com idade estimada de 53 anos, foi trazida para o Brasil em 2016, após passar por décadas de maus-tratos e exploração em circos de países como Argentina e Chile. Ela pesava 3.600 kg e foi transportada de Santiago até São Paulo em uma caixa de aço de 5.000 kg, com cinco metros de comprimento, três de altura e dois de largura.



CAPÍTULO 10

VALORES DAS INDENIZAÇÕES



As indenizações, por óbvio, dependem do caso concreto e serão calculadas com base no tipo de voo e do dano constatado.

Tipo de voo	Dano Material	Dano Moral
Nacional	Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor	Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor
Internacional	Aplicam-se os Direitos Especiais de Saque	Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor

Direitos Especiais de Saque é um tipo de moeda internacional criada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI), e com aplicação definida na Convenção de Montreal de 1999, promulgada no Brasil por meio do Decreto nº 5.910/06.

As indenizações provenientes do Poder Judiciário são estipuladas em pecúnia (dinheiro). Algumas companhias aéreas oferecem vouchers (tipo um vale ou cupom) ou milhas aéreas para utilização futura, mas aceitação é facultativa ao consumidor.

10.1 INDENIZAÇÃO EM VOUCHER OU MILHAS AÉREAS

Voucher é um documento de crédito, geralmente um cupom ou vale, que companhias aéreas oferecem aos passageiros quando ocorrem problemas como cancelamento de voos e extravio de bagagens. Milhas aéreas são bonificações que as companhias oferecem aos seus clientes, e podem ser obtidas através de viagens, cartões de crédito, compras pela internet etc.

Alguns cuidados devem ser observados, pois geralmente o voucher e as milhas aéreas tem prazo de validade, e caso o passageiro não pretenda viajar nesse período, não compensa.

Lembre-se que você não é obrigatório aceitar um voucher ou milhas aéreas, pois pode preferir a devolução em dinheiro. Em regra, você somente poderá viajar com a mesma empresa aérea que deu o voucher ou milhas aéreas (ou empresas parceiras). Tenha em mente que geralmente são quantias inferiores ao seu prejuízo e ao que você tem direito, então pense bem e não aja por impulso.

10.2 INDENIZAÇÃO EM PECÚNIA

Conforme a legislação vigente, caso a bagagem não seja localizada, em voos nacionais, o passageiro tem direito a indenização em pecúnia (dinheiro), calculada conforme os prejuízos comprovados, sem limite pré-fixado, podendo também ser indenizado por dano moral. Já em voos internacionais, os valores das indenizações serão de 1.288 DES, que gira em torno de R\$ 9.850,00 (valor de janeiro de 2026).

Em caso de danos na bagagem ou o desaparecimento de algum item, o consumidor tem direito à indenização por tais problemas, em valores a serem calculados.

Além dos danos patrimoniais, dependendo do caso, o passageiro pode pleitear danos extrapatrimoniais (danos morais), caso tenham ocorridos transtornos como frustração, humilhação, ansiedade, estresse, com o valor a ser arbitrado em ação judicial, que normalmente variam de R\$ 1.000,00 a R\$ 10.000,00 (mas não é regra). Lembre-se que em voos nacionais a companhia aérea tem 07 dias para devolver a bagagem, e em voos internacionais, o prazo é de 21 dias. Porém, mesmo se a bagagem for localizada e entregue antes destes prazos, o consumidor pode ter sofrido danos, como a necessidade de comprar itens essenciais, como roupas, medicamentos, produtos de higiene etc.

Casos comuns são as dificuldades de comparecer em compromissos como casamentos, formaturas, atraso no início das férias, reuniões de trabalho etc. Ainda, há as questões relacionadas à perda de tempo, pois o tempo é fator componente da personalidade, constitui forma de apreensão e percepção do mundo pelo indivíduo. Na busca pelo que é justo, o consumidor investe seu tempo, que é precioso, esgotável e irrecuperável, e isso merece reparação.

10.3 EMPRESA AÉREA PODE TENTAR INDENIZAR NO PRÓPRIO AEROPORTO?

Em caso de avaria ou dano em bagagem, a empresa aérea pode propor, no próprio aeroporto, pagamento em dinheiro ou voucher/crédito para uso futuro, como tentativa de acordo extrajudicial. A oferta de dinheiro ou voucher configura mera tentativa de acordo extrajudicial, não constituindo obrigação para o consumidor.

Lembre-se que é vedada a imposição de voucher como forma exclusiva de reparação, bem como a oferta de valores irrisórios ou que impliquem renúncia a direitos futuros. São juridicamente questionáveis os acordos firmados sob pressão, especialmente logo após o desembarque.

Ainda, a empresa pode oferecer uma bagagem nova, diferente ou semelhante a sua, mas fica a seu critério aceitar ou não. Se a mala for especial, importada, de alto valor monetário etc., você pode preferir não aceitar a indenização no local, levar até uma assistência técnica de sua confiança, e posteriormente pedir reembolso. Mas lembre-se: a aceitação pelo consumidor deve ser livre, expressa e consciente.

10.4 ONDE BUSCAR A INDENIZAÇÃO?

O primeiro passo é conversar com a companhia aérea e tentar buscar os valores que considerar suficientes. Não sendo atendido, procurar os órgãos de defesa do consumidor como o PROCON, os sites www.consumidor.gov.br e www.reclameaqui.com.br.

Por fim, há a possibilidade de ingressar com uma ação judicial para buscar seus direitos. Para tanto, um advogado especialista em Direito Aéreo poderá auxiliar a buscar a devida indenização.

The background of the page features a dark, moody image of a pair of scales of justice and a wooden gavel. The scales are positioned on the left side, with one pan higher than the other. The gavel is in the lower right foreground. The entire scene is set against a deep purple gradient background.

ORIENTAÇÕES JURÍDICAS

O primeiro passo é conversar com a companhia aérea e tentar buscar os valores que considerar suficientes. Não sendo atendido, procurar os órgãos de defesa do consumidor como o PROCON, os sites www.consumidor.gov.br e www.reclameaqui.com.br.

Por fim, há a possibilidade de ingressar com uma ação judicial para buscar seus direitos. Para tanto, um advogado especialista em Direito Aéreo poderá auxiliar a buscar a devida indenização.

Caso precise de orientação jurídica, estou à disposição.

SOBRE O Autor

Cristiano Munhoz
OAB/RS 140673

- Mestre em Ciências Policiais (ISCPSI – Portugal);
- Pós-graduado em Direito Digital (Faculdade Líbano), Segurança Pública (PUC/RS), Direito Militar (Faculdade Líbano) e Direito Constitucional (UNIDERP);
- Graduado em Direito (UNIRITTER) e em Ciências Militares (APM/RS);
- Professor de graduação, pós-graduação e cursos preparatórios para concursos;
- Autor de livros e palestrante;
- Oficial da Reserva Remunerada da Brigada Militar/RS;
- Advogado.

Siga-me nas redes sociais:

