

ATENÇÃO, CONSUMIDOR!

Seus direitos não tiram férias

O passageiro não pode ficar
desamparado.

Saiba como agir na
sua viagem em caso
de imprevistos >>>



CAO
Consumidor

MP  PE
Ministério Público de Pernambuco

O VOO ATRASOU OU FOI CANCELADO?

A companhia deve avisar o passageiro assim que souber do atraso ou cancelamento. Além disso, ela precisa adotar certas medidas.

Assistência gratuita, conforme o tempo de espera:

- 1 hora: comunicação (internet ou telefone)
- 2 horas: alimentação
- 4 horas: hospedagem e transporte

Em atrasos acima de 4 horas ou cancelamento, o passageiro pode escolher entre:

- Reacomodação em outro voo
- Reembolso integral
- Transporte alternativo



CHECK-IN E CHECK-OUT

A Portaria do Ministério do Turismo estabelece regras sobre hospedagens.

Na prática:

- A diária oficial corresponde a **24 horas**. O hotel pode usar até três horas para a limpeza. Por exemplo, se a entrada for permitida a partir das 15h, a saída não pode ser antes do meio-dia do dia seguinte.
- Os hotéis podem definir seus horários de **check-in e check-out**, mas precisam informar ao consumidor.
- Se houver disponibilidade, **entrada antecipada ou saída mais tarde** podem acontecer, desde que as condições sejam avisadas com antecedência.



BAGAGEM DANIFICADA OU EXTRAVIADA

Na prática:

- Antes de sair da área de desembarque, registre o **RIB** (Registro de Irregularidade de Bagagem) no balcão da companhia aérea.
- **Mala extraviada:** se você estiver fora da sua cidade, a companhia deve reembolsar despesas emergenciais, como itens de higiene e roupas, em até **7 dias**, contados da apresentação dos comprovantes das despesas.
- **Caso não encontrem sua bagagem:** o ressarcimento poderá ser deduzido do valor pago como indenização final e arcar com eventuais gastos com transporte de bagagens.

Guarde todas as notas fiscais!



É importante saber!

Preços, regras e condições devem estar sempre disponíveis ao consumidor.

Teve problemas? Denuncie:

Procon Pernambuco

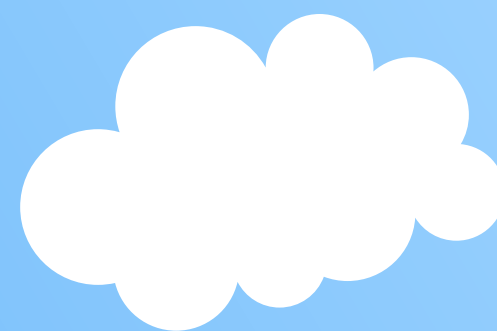
0800 282 1512 | email: denuncia@procon.pe.gov.br

MPPE

Whatsapp: (81) 99679.0221

Site: portal.mppe.mp.br/ouvidoria

Disque 127



Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

Central de Atendimento: 163

Ouvidoria da ANAC

https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Consumidor.gov

<https://www.consumidor.gov.br>

Respeitar o consumidor é defender a cidadania.

CAO
Consumidor

MP  PE
Ministério Público de Pernambuco

Legenda:

Vai viajar? Imprevistos podem acontecer durante a viagem, mas o(a) passageiro(a) não pode ficar desamparado(a). Informação, transparência e respeito são fundamentais para garantir uma experiência mais segura e justa nas relações de consumo, mesmo fora de casa.

Informe-se e saiba como agir diante de algumas situações.

#DireitoDoConsumidor
#MPPE #CAOConsumidor