

RESOLUÇÃO ANAC Nº 400/2016

A COMPANHIA DEVE HOTEL PRA VOCÊ.

NINGUÉM VAI FALAR.

Passou de quatro horas de atraso, eles são obrigados a te hospedar e pagar o transporte. Passou de duas, devem comida. Em 2018, 17 milhões de brasileiros tiveram voo atrasado ou cancelado. Dois por cento pediram alguma coisa.

DECORRIDO	SITUAÇÃO	DIREITO
+1h	LIBERADO	Internet e telefone
+2h	LIBERADO	Comida
+4h	LIBERADO	Hotel e transporte

**GUARDE
NO CELULAR**

1 • O QUE DESTRAVA, E QUANDO

Assistência material

Art. 27

A contagem começa no horário originalmente previsto para a partida. Vale para atraso, cancelamento e preterição. Eles deveriam oferecer sem você pedir. Quase nunca oferecem.

+1h**COMUNICAÇÃO**

Internet e telefone por conta da companhia. Dois minutos de ligação pra avisar quem está te esperando do outro lado.

+2h**ALIMENTAÇÃO**

Voucher, refeição ou lanche conforme o horário. Se o atraso pegou o almoço, é almoço. Não é um pacote de bolacha.

+4h**HOSPEDAGEM**

Hotel mais transporte de ida e volta ate ele. Se você está na cidade onde mora, eles podem custear só o transporte até sua casa e de volta.

A QUE NINGUÉM CONHECE

Eles precisam te informar do atraso e atualizar a cada 30 minutos. Silêncio já é descumprimento, e vira prova a seu favor.

O motivo do atraso não muda nada. Mau tempo, problema técnico, malha aérea: a assistência é devida do mesmo jeito. Não é cortesia e não é negociação.

2 • ACIMA DE 4H, CANCELAMENTO, PRETERIÇÃO

Quatro saídas

Art. 21 e
22

O erro mais caro do passageiro brasileiro é aceitar a primeira coisa que colocam na mesa. A escolha é sua. Peça pelo nome.

01 REACOMODAÇÃO

Outro voo pro mesmo destino na primeira oportunidade, inclusive em outra companhia, sem você pagar diferença.

02 REEMBOLSO INTEGRAL

Todo o valor pago de volta, com a taxa de embarque junto.

03 OUTRA MODALIDADE

Ônibus, van, o que resolver o trecho. Por conta deles.

04 REMARCAÇÃO

Data e horário que sirvam pra você, sem custo e sem multa.

SE FOI PRETERIÇÃO

Preterição é quando negam seu embarque num voo com reserva confirmada. O famoso overbooking. Além das quatro saídas acima, existe compensação financeira paga na hora.

COMPENSAÇÃO

TRECHO

250 DES**Voo doméstico****500 DES****Voo internacional**

DES é moeda de referência do FMI e varia todo dia. Na ordem de grandeza, 250 DES ficam perto de R\$1.800 e 500 DES perto de R\$3.600. Confira a cotação antes de citar número. É um mínimo, não impede cobrar prejuízo maior.

3 • O QUE FALAR E O QUE GUARDAR

No balcão, agora

A diferença entre quem recebe e quem não recebe raramente é o direito. É saber pedir com o nome certo, e ter registrado o que aconteceu.

FALE EXATAMENTE ASSIM

- » Meu voo está com X horas de atraso. Quero a assistência material da Resolução 400.
- » Já passou de quatro horas. Preciso de hospedagem e transporte.
- » Entendi a reacomodação. Eu quero o reembolso integral, com a taxa de embarque.
- » Tem voo de outra companhia pro mesmo destino hoje? Quero ser reacomodado nele.
- » Pode registrar no sistema e me passar o número de protocolo?

GUARDE TUDO ISTO

- ☐ Foto do painel do aeroporto com o atraso e o horário visível
- ☐ Print do aplicativo da companhia com o status do voo
- ☐ Cartão de embarque, e-ticket e todos os comprovantes
- ☐ Nota de tudo que você gastou porque eles não ofereceram
- ☐ Nome de quem te atendeu, horário e número de protocolo
- ☐ Recusa por escrito, se recusarem alguma coisa

ACEITAR O VOUCHER NÃO ABRE MÃO DE NADA

Assistência material é obrigação, não acordo. O que exige atenção é assinar termo de acordo ou de quitação. Aí sim, leia antes.

4 • EXTRAVIO, ATRASO E DANO

Bagagem

Art. 33 e
34

A companhia tem prazo pra te devolver a mala. Passado o prazo, ela é considerada extraviada em definitivo e entra indenização.

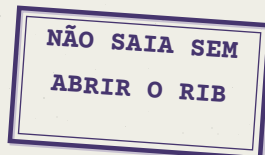
PRAZO PRA ENTREGAR

TRECHO

07 DIAS**Voo doméstico****21 DIAS****Voo internacional**

FAÇA NESTA ORDEM

- 01** NÃO saia do aeroporto. Abra o RIB, o Registro de Irregularidade de Bagagem, ainda na área de desembarque.
- 02** Guarde a via do RIB e a etiqueta que colaram no seu cartão de embarque.
- 03** Enquanto a mala não chega, gasto essencial com roupa e higiene é reembolsável. Guarde toda nota.
- 04** Mala danificada ou violada: registre na hora, com foto, antes de sair.



Sair do aeroporto sem o RIB é o erro que mais enfraquece um caso de bagagem. Depois da porta, provar que a mala não chegou fica muito mais difícil.

5 • ONDE LEVAR O CASO, DE GRAÇA

Se disserem não

Tudo abaixo é gratuito e não precisa de advogado. Siga a ordem: cada etapa fortalece a seguinte.

01 A PRÓPRIA COMPANHIA

Abra reclamação no canal oficial e anote o protocolo. Parece inútil e não é: prova que você tentou resolver antes, e os canais seguintes pedem isso.

02 ANAC PASSAGEIRO

Canal direto criado pela ANAC em 2026, só para o setor aéreo. A companhia tem 10 dias corridos para responder, e existe painel público com o desempenho de cada empresa.
superapp.anac.gov.br/reclamacao/incluir

03 CONSUMIDOR.GOV.BR

Plataforma geral do governo, que segue valendo. Passageiros aéreos registram cerca de 100 mil reclamações por ano ali, com mais de 80% resolvidas.

04 PROCON

Do seu estado ou município. Tem poder de mediação e de multa.

05 JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Até 20 salários mínimos, sem advogado. É onde saem as indenizações por dano moral, separadas de tudo acima.

Prazo pra reclamar: 5 anos no transporte doméstico, pelo Código de Defesa do Consumidor. Não corra, mas não deixe esfriar. Prova some.

Destaque e guarde

DESTAQUE AQUI

+1h internet e telefone**+2h** comida**+4h** hotel e transporte**ACIMA DE 4H, CANCELOU OU PRETERIU — VOCÊ ESCOLHE**

- outro voo, inclusive de outra companhia
- reembolso integral, com a taxa de embarque
- outro meio de transporte
- remarcar sem custo

SEMPRE

- ☐ Foto do painel com o horário
- ☐ Toda nota do que você gastou
- ☐ Nome de quem atendeu e o protocolo

E TE ATUALIZAR A CADA 30 MINUTOS.

Obrigação deles. Silêncio é descumprimento.



Por que eu montei isso

Sou engenheiro de software. Voltei de uma viagem com treze reservas em sete fornecedores: quatro voos, três hotéis, um carro e cinco passeios. Terminei tudo numa planilha, porque nenhum aplicativo dava conta de juntar aquilo.

Aí um voo atrasou três horas em Lisboa. O painel do aeroporto me informou do voo e parou por aí. O transfer, o hotel e o passeio do dia seguinte eu resolvi sozinho, no celular, na fila.

Foi ali que entendi que o problema não é organizar a viagem. É conduzir ela quando sai do plano. É isso que estou construindo.

VOCÊ É QUEM ORGANIZA A VIAGEM DO GRUPO?

Quero te ouvir vinte minutos antes de escrever mais uma linha de código. Não tenho nada pra vender.

CONTATO

bbianchini97@gmail.com

PRODUTO

bianchinibruno.github.io/embarcaly

EMBARCALY

Documento informativo baseado na Resolução ANAC nº 400/2016 e no Código de Defesa do Consumidor. Não constitui consultoria jurídica. Norma muda e caso concreto tem particularidade. Na dúvida, procure o Procon, a ANAC ou um advogado. Versão vigente em anac.gov.br.

ED. 01 • SET 2026 • DISTRIBUIÇÃO LIVRE