**Voo atrasado: O que fazer? Saiba seus direitos.**

Você programou o despertador, acordou cedo, organizou os filhos e as malas, levou o cachorro ao hotelzinho, pegou um taxi e quando chegou ao aeroporto, o voo atrasou.

Não é difícil ouvir alguém relatando um fato assim, seja de férias com as crianças, a passeio ou a trabalho, viajar sempre vai demandar programação.

Tamanho é o transtorno quando você se prepara durante alguns dias, deixa a agenda em ordem e quando chega o momento dos acontecimentos fluírem, você é impedido de fazer o que tanto programou porque simplesmente o voo não saiu no horário que deveria.

Várias são as consequências quando isso ocorre, além do seu roteiro de partida ficar estagnado, o seu destino e as programações que estavam agendadas, ficarão esperando por uma pessoa que não conseguirá chegar a tempo.

Mais ainda, você corre o risco de perder uma conexão por culpa de um voo atrasado. Podendo acabar em uma cidade ou até mesmo em um país que não era o seu de partida, muito menos o de chegada. Se o idioma for diferente do seu, então completou, o problema está feito.

Vamos te dar instruções do que fazer nesses casos, a quem recorrer, quais os seus direitos e quais as melhores maneiras de se prevenir contra os atrasos de voo.

 **As principais causas de atraso de voos**

Os voos podem atrasar por diversos motivos, existem alguns que são as principais causas:

**Condições climáticas** – falta de estabilidade climática (chuva forte, neve, ventania, névoa) dificultam o deslocamento das aeronaves e para prevenir qualquer tipo de acidente, as pistam ficam fechadas até que a situação esteja normalizada.

**Manutenção não programada nas aeronaves** – as empresas aéreas precisam realizar as manutenções da suas aeronaves, o momento que isso deveria acontecer seria quando as aeronaves estivessem sem uso ou fora rota de tráfego, porém, a maioria das empresas aéreas brasileiras nem sempre possuem aeronaves reservas.

Dessa forma, se a aeronave apresenta problemas, sem dúvidas ela será vistoriada e a manutenção necessária será feita, mesmo que seja entre um voo e outro. Esse é um dos maiores casos de atraso de voos no país somando 13%.

**Conexões** – As conexões dos voos somam 36% das causas de atraso nos voos segundo a Abear – Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Isso acontece porque quando os passageiros estão próximos de chegar ao ponto onde será realizada a conexão, as aeronaves, por falta de outras opções de voos, devem esperar que os passageiros cheguem e embarquem para poder seguirem destino.

**Falta de tripulação ou limite da jornada trabalhada** – por problemas de conexão ou atraso de pessoal, a tripulação precisa estar completa para decolar. Mesmo as companhias aéreas contando com vários funcionários, até o problema ser detectado e solucionado, pode levar um tempo extra que não estava computado. Outro motivo, é que os tripulantes não podem trabalhar mais que 11 horas e a troca de pessoal também pode acarretar atrasos.

**Overbooking** – o termo em inglês que dizer que existem mais reservas que vagas. Pode se dar por diversos motivos:

* Quando um voo for cancelado e houver a junção de dois voos;
* Quando a aeronave tiver um problema técnico e os passageiros precisarem migrar para outra aeronave;
* Quando as companhias aéreas vendem passagens a mais, acreditando que um certo número de pessoas irá desistir;
* Quando os voos atrasam e os passageiros precisam ser alocados.

**Problemas causados por passageiros** – Quando um ou mais passageiros estão incomodando os demais, é chamado um policial para subir a bordo e retirar o passageiro do voo, podendo causar atrasos.

**Pane no sistema –** Quando a companhia perde o sistema de controle de embarque e não é possível saber quantas pessoas embarcaram e o peso de suas malas. É necessário esperar o sistema voltar para dar seguimento ao embarque.

**Graves problemas de saúde ou óbito** – Caso ocorra uma fatalidade clinica no voo, ele deverá ser interrompido e a aeronave deverá pousar no próximo aeroporto.

**Congestionamento aéreo –** Se o tráfego aéreo estiver intenso, impossibilitando a decolagem da aeronave, o voo poderá atrasar. Isso é uma forma de prevenir que acidentes ocorram pela grandeza das aeronaves e proximidade entre elas.

**Como evitar esses problemas**

Saber se o voo vai atrasar é difícil, saber se irá atrasar com uma certa antecedência e não precisar passar horas esperando no avião também, mas já possível. As companhias de viagens hoje em dia já contam com mecanismos que atualizam os passageiros sobre possíveis atrasos e alterações de voos.

Também é possível contar com algumas dicas valiosas para se prevenir e não ter maiores frustações.

- Fique atento as condições climáticas do aeroporto durante a semana que você irá embarcar, caso perceba grandes mudanças e tiver um compromisso importante, tente alterar o dia do voo para o dia anterior. Então, na semana de viajar, da uma conferida na previsão do tempo, caso ele se mostre muito propicio a frustrar sua viagem, se antecipe e mude o dia de embarcar.

- Opte pelas empresas que contam com maior número de aeronaves e suporte técnico, dessa forma, será mais fácil ser alocado caso aconteça algum imprevisto. Havendo atrasos superiores a 4 horas, a empresa tem obrigação de fornecer o suporte ao passageiro, da maneira que o cliente escolher, pode ser o suporte material como: alimentação, hospedagem, comunicação ou a relocação do passageiro em outro voo.

- Fique atento para os feriados e as férias, nessa época, se tiver um compromisso importante, melhor voar um dia antes, é bastante comum que os voos que são lotados, atrasem. Isso se da porque nesse período do ano, o embarque e desembarque fica mais lento pela quantidade demandada.

- Consultar o seu voo é uma boa maneira de economizar horas fora do aeroporto. Na semana do embarque e até um dia antes de viajar, confira seu voo, veja se o horário de partida está o mesmo. Geralmente as companhias aéreas avisam caso ocorra alteração de horário, seja por mensagens ou e-mails.

- Fique sempre atendo ao painel de embarque, caso haja alguma alteração no seu voo, procure sua companhia aérea. Quanto antes você tentar resolver o problema, mais chances terá em embarcar. Isso porque os primeiro passageiros que buscam a solução são relocados com mais facilidade que os últimos que buscam as companhias.

- Outra dica é sempre ficar próximo ao portão de embarque. Muitas vezes os passageiros vão fazer um lanche, ir ao banheiro, comprar um livro bem na hora que o embarque começa. Então, essa é uma diga ética e de boa convivência, fique próximo ao portão de embarque e não atrase, existem outras pessoas que estão esperando você para o voo poder partir.

**Meu voo atrasou, o que fazer?**

Se mesmo seguindo todas as orientações, chegando com antecedência ao aeroporto, ficando próximo ao portão de embarque, não teve jeito e seu voo atrasou, o que é possível fazer para ser minimamente amparado pelas companhias aéreas?

Nesse momento de frustação, muitas vezes ficamos tomados pela raiva e esquecemos de procurar nossos direitos, apenas esperamos os próximo voo. Mas existem direitos do passageiro que podem ser cobrados no próprio aeroporto quando os voos estão atrasados.

**Atrasos com duração superior a duas horas**: em atrasos que ultrapassem duas horas, a companhia é obrigada a fornecer vale alimentação para o cliente, além de proporcionar um meio de comunicação como um telefonema.

**Atrasos superiores a 4 horas ou cancelamento**: quando os atrasos são superiores a 4 horas, a companhia aérea tem obrigações a mais, além de receber alimentação e comunicação, o cliente poderá escolher o que parecer mais satisfatório:

* Ser colocado em um voo de companhia aérea diversa;
* Ter o reembolso integral da passagem, inclusive taxas de embarque. O reembolso ou estorno da passagem deve ocorrer em 7 dias. O passageiro também poderá optar por receber o crédito para a compra de nova passagem.
* Remarcar o voo para qualquer outra dada sem nenhum custo;
* Embarcar no próximo voo da mesma empresa;
* Acomodação e hospedagem mais transporte;
* Concluir a viagem por outro meio de transporte (carro, van, ônibus), a depender da distância.

É necessário que você procure um responsável da empresa aérea e relate seu problema. Algum funcionário da empresa certamente irá te ajudar e te alocar em outro voo ou fornecer a assistência material que você tem direito.

É importante saber que os eventos climáticos não excluem a obrigação de fornecimento do direito material. Isso porque a responsabilidade da companhia aérea é sempre solidária. Então, se um voo atrasou, a empresa sempre terá que amparar o passageiro.

**Voo atrasado e perda de conexão**

Um problema recorrente dos voos atrasados, por responsabilidade da empresa, é a perda de conexão. Isso pode causar grandes transtornos, tendo em vista que o cliente não contabiliza, e nem teria como, a perda da conexão.

Nesse caso, é obrigação da empresa alocar o passageiro em outro voo de forma imediata, mesmo que seja por outra companhia aérea.

Além disso, se o atraso for superior a 4 horas, haverá uma compensação financeira. O passageiro tem direito a ingressar com ação judicial a fim de pleitear danos morais e materiais (caso haja prejuízo financeiro direito).

Para evitar perder a de conexão, opte por voos direitos, ou, busque por conexões com intervalos maiores para dar tempo embarcar caso haja imprevistos.

**Preterição no embarque**

Em voos com atraso superior a quatro horas, mesmo a empresa oferecendo todo o amparo material - comida, comunicação, hospedagem e transporte – o passageiro tem o direito a escolher embarcar.

Muitas vezes essa opção causa despesas maiores a companhia aérea, por isso, nunca é oferecida, e se perguntada, os funcionário são treinados a informar que não é possível realizar o embarque.

Nesses casos, o melhor a se fazer é pedir para falar com um superior. Todas as empresas aéreas tem um manual da ANAC mostrando quais suas obrigações, e essa é uma delas.

Então, mesmo que o funcionário que fica em primeiro plano no balcão diga que você não tem direito ao embarque, procure seu superior, seu direito é assegurado por lei, então, busque por ele.

**Direito a Indenização nas vias Judicias**

Um dúvida frequente que paira entre as pessoas que são prejudicadas com voos atrasados é se elas tem direito a receber indenização por voos atrasados nas vias judiciais.

Te adianto que sim. Se você sofreu algum prejuízo financeiro em decorrência de não ter conseguido embarcar por atraso de voo, você tem direito a receber o dano moral, material, ou ambos. Veja o exemplo:

Você é professor e foi contratado para ministrar um curso no Acre, o curso seria na quinta-feira, e para não se atrasar, você se adiantou e comprou a passagem para a quarta-feira à tarde. Saiu de São Paulo e realizou conexão em Brasília, porém, o voo atrasou e você não conseguiu chegar a tempo no seu destino, e pior, deixou de receber pelo curso que daria. Para completar o transtorno, ainda teve que arcar com todas as despesas da viagem.

Esse é um exemplo de dano material, onde o bolso dói. Nesse caso também resta configurado o dano moral, pois o professor teve um grande desgaste psicológico pelo estresse que passou.

Então, nesse caso, o passageiro teria direito a uma indenização tanto por danos morais (psicológicos) quanto por materiais (financeiros).

O indicado nesses casos é reunir toda a documentação da viagem:

* Guarde sua passagem, se necessário, tire fotos;
* Tire uma foto do painel do aeroporto mostrando que o voo foi cancelado;
* Guarde todos os comprovantes, todas as notas fiscais das despesas que você teve no dia do atraso, todos os gastos que teve pela inércia da empresa, como alimentação e transporte até o hotel, pagamento de diária de hotel, dentre outros;
* Se possível, reúna provas sobre os eventos que perdeu, como reuniões, palestras, cursos, ou até mesmo os eventos de lazer, como um parque de diversões que você já tinha ingresso garantido e não conseguiu ir.

Depois, procure um advogado, explique sua história e veja se existe um caso concreto, ele vai saber te orientar a como agir. Cada passageiro tem um caso concreto que merece ser analisado individualmente.