



ROTA CERTA

PASSAGENS

A SUA VIAGEM COMEÇA NA ROTA CERTA.

Erros que encarecem sua passagem

8 erros comuns na hora de comprar passagem aérea, como evitar cada um e o que conferir agora.

GUIA ROTA CERTA

Atualizado em outubro de 2026



Antes de começar

Cada erro traz o que acontece, como evitar e uma conferência rápida para fazer agora.

Como ler este guia

Um número pequeno¹ marca um fato com fonte oficial. A fonte está na página Fontes.

RECOMENDAÇÃO é um conselho da Rota Certa, não uma regra.

NÃO VERIFICADO é um ponto que não conseguimos confirmar em fonte oficial. A lista está na página Não verificado.

Neste guia (toque para ir direto)

Os 8 erros	pág. 3
Mudou de ideia? E o checklist	pág. 9
Não verificado	pág. 11
Fontes	pág. 12
Fale com a gente	pág. 14

Os 8 erros

1

Comprar sem comparar datas



O que acontece. Sem comparar, você não sabe se outra data serve melhor.

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** teste ida e volta em dias da semana diferentes e varie a data em alguns dias. Compare sempre o total final de cada opção, com taxas.

Confira agora: mude as datas em 2 ou 3 dias e anote o total de cada opção.

2

Ignorar a regra de bagagem da tarifa



O que acontece. A companhia deve permitir no mínimo 10 kg de bagagem de mão por passageiro, nas dimensões e na quantidade de peças definidas no contrato. Por segurança ou capacidade da aeronave, pode restringir peso e conteúdo (art. 14).^{1, 2} A bagagem despachada é um contrato acessório: as companhias podem vender passagens com franquias diferentes ou sem franquia, e valem as regras do contrato (art. 13).^{1, 2}

Como evitar. Em geral, tarifas mais baratas têm regras menos flexíveis e multas maiores, e as promocionais podem até não ser reembolsáveis.³ **RECOMENDAÇÃO** compare tarifas com a mesma bagagem.

Confira agora: peso, medidas e se há mala despachada na tarifa.

3

Nome diferente do documento



O que acontece. Erro no nome, sobrenome ou agnome deve ser corrigido sem ônus se você pedir até o check-in. Em voo internacional com mais de uma companhia (interline), o custo pode ser repassado, exceto se o erro foi da companhia. A correção não torna a passagem transferível (art. 8).¹ Erro na grafia do nome pode impedir o passageiro de viajar, por questões de segurança.³

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** copie o nome exatamente como está no documento que você vai levar.

Confira agora: compare, letra por letra, o comprovante com o passaporte.

4

Esquecer taxas e extras

O que acontece. A oferta de passagem, em qualquer canal de venda, deve mostrar o valor total a pagar: serviço de transporte aéreo, tarifas aeroportuárias e valores devidos a órgãos do governo (art. 4).¹ Serviços opcionais, como despacho de bagagem, marcação de assento e seguro-viagem, só entram se você os contratar ativamente, e é proibido cobrar o que você não pediu (art. 4, §2º, e art. 5, §2º).^{1, 3}

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** some o assento e a bagagem que você vai usar antes de comparar preços.

Confira agora: na última tela, leia o total e desmarque o que não pediu.

5

Não conferir aeroporto e conexão

O que acontece. Antes do pagamento, a companhia deve informar o tempo de conexão, uma eventual troca de aeroportos e as regras e valores da bagagem (art. 5, III e IV).¹ Em voo com conexão, se você perder o voo seguinte por causa da companhia, inclusive com troca de aeroportos, ela deve oferecer reacomodação, reembolso ou outro transporte, à sua escolha (art. 21).¹

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** olhe o código do aeroporto de cada trecho e dê folga à conexão, ainda mais se houver imigração.

Confira agora: releia os códigos de aeroporto e o tempo entre os voos.



Deixar documento ou visto para depois



O que acontece. Para embarcar, você deve apresentar documento de identificação civil e cumprir as exigências da viagem, como o visto correto e os certificados de vacinação exigidos pelos países de destino, escala e conexão. Se não cumprir, a companhia pode negar o embarque (arts. 16 e 18).¹

Como evitar. O prazo estimado de entrega do passaporte é, em geral, de 6 a 10 dias úteis depois do atendimento presencial. Perto de férias escolares e feriados prolongados, o atendimento pode demorar mais.⁴ Para entrar na União Europeia, o passaporte deve valer por pelo menos 3 meses depois da data prevista de saída e ter sido emitido nos últimos 10 anos. Conforme a nacionalidade, pode ser preciso visto.⁵ **RECOMENDAÇÃO** confira cada destino em fonte oficial.

Confira agora: compare a validade do passaporte com a data da volta.

7

Não guardar comprovantes



O que acontece. O comprovante da passagem traz nome e sobrenome do passageiro, data e horário do voo, horário de embarque, produtos e serviços comprados e prazo de validade (art. 6).¹ Esse é o comprovante que conta para o prazo de desistência (veja a página seguinte).

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** salve o PDF, o código localizador e uma captura das regras da tarifa onde abra sem internet. O Procon RS orienta gravar ou imprimir todos os passos da compra: e-mails, pedido, confirmação, cópia da oferta e comprovante de pagamento.⁶

Confira agora: ache o comprovante no e-mail e salve uma cópia no celular.

8

Comprar em canal desconhecido

O que acontece. O Procon Paulistano orienta conferir sempre se o site em que você navega é confiável e seguro.⁷ O Procon de Contagem (MG) orienta checar CNPJ, endereço físico e avaliações, desconfiar de preço muito abaixo do mercado, evitar links de SMS, e-mail ou redes sociais e confirmar que o Pix vai para o nome da empresa.⁸

Como evitar. **RECOMENDAÇÃO** digite o endereço do site você mesmo e confira o código localizador no site da companhia. O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito de contato direto com empresas participantes, que se comprometem a responder em até 10 dias.⁹

Confira agora: veja se quem recebe o pagamento é a empresa.

Desistência e checklist

Mudou de ideia depois de comprar? Há duas regras

ANAC, passagem aérea. Pela ANAC, você pode desistir da passagem sem ônus em até 24 horas, a contar do recebimento do comprovante, se a compra foi feita com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação à data de embarque (art. 11).¹ A ANAC informa que a regra das 24 horas vale para compras por meios eletrônicos e em lojas físicas. Depois do prazo, a companhia pode cobrar multas, conforme as regras da passagem.¹⁰

Código de Defesa do Consumidor. Pelo Código de Defesa do Consumidor, o consumidor pode desistir em 7 dias, a contar da assinatura ou do recebimento do serviço, quando a contratação ocorre fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Os valores pagos voltam de imediato, atualizados (art. 49).¹¹ No comércio eletrônico, o fornecedor deve informar de forma clara e ostensiva como exercer o arrependimento, que pode ser pedido pela mesma ferramenta da compra (art. 5º).¹²

NÃO VERIFICADO

Não conseguimos confirmar qual das duas regras de desistência vale na compra online de passagem aérea: as 24 horas da ANAC (art. 11) ou os 7 dias do CDC (art. 49). As páginas oficiais abertas da ANAC e do Planalto não relacionam as duas regras.^{10, 11}

RECOMENDAÇÃO

Na dúvida, peça o cancelamento por escrito nas primeiras 24 horas e guarde o protocolo.

Checklist antes de pagar

- ☐ Datas vizinhas comparadas
- ☐ Bagagem da tarifa lida
- ☐ Nome igual ao do passaporte
- ☐ Total final conferido, sem extras que você não pediu
- ☐ Aeroportos e tempo de conexão conferidos
- ☐ Passaporte e regras do destino conferidos
- ☐ Comprovante e código localizador salvos
- ☐ Canal de compra conferido

Não verificado

Pontos que este guia não afirma como fato, porque não achamos confirmação em fonte oficial. Confira antes de decidir.

- Não conseguimos confirmar qual das duas regras de desistência vale na compra online de passagem aérea: as 24 horas da ANAC (art. 11) ou os 7 dias do CDC (art. 49). As páginas oficiais abertas da ANAC e do Planalto não relacionam as duas regras.^{10, 11}
- **Comparar datas e dias da semana.** Que isso mude o preço é prática da Rota Certa, sem fonte oficial. Não prometemos economia.
- **Tempo ideal de conexão.** Varia por aeroporto, companhia e tipo de voo. Não achamos fonte oficial com um tempo único.
- **Reservas separadas.** Quem responde quando os trechos são comprados em reservas separadas: sem fonte oficial.
- **Bagagem de cada companhia.** Peso, medidas e valores variam por tarifa. Não confirmamos se algum projeto de lei sobre bagagem despachada gratuita virou lei: este guia segue a Resolução 400 na versão indicada na página Fontes.
- **Entrada em cada destino.** Não verificamos as regras atuais, como o visto dos EUA. Exemplo datado: em 22/10/2026, o site oficial da UE informa que o ETIAS, autorização eletrônica para quem não precisa de visto, ainda não está em operação, e que a data de início será avisada com meses de antecedência.¹³ Confira cada destino em fonte oficial antes de comprar.
- **Orientações dos Procons.** As dicas do Procon Paulistano (arquivo de 2022), do Procon RS (2018) e do Procon de Contagem (2024) são orientações de órgãos de defesa do consumidor, e não regra federal.

Fontes (1 de 2)

Conferidas em 22/10/2026, salvo indicação na lista. Cada número corresponde ao número pequeno no texto. A lista completa, com data e status de cada afirmação, está em fontes.md.

1. ANAC, Resolução 400/2016, texto compilado (versão vigente em 22/10/2026), arts. 4, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 16, 18 e 21: [anac.gov.br, Resolução 400](https://anac.gov.br/Resolucao_400)
2. ANAC, página Bagagem (atualizada em 01/10/2026): [gov.br/anac, bagagem](https://gov.br/anac/bagagem)
3. ANAC, página Oferta e compra da passagem (atualizada em 13/04/2026): [gov.br/anac, oferta e compra](https://gov.br/anac/oferta_e_compra)
4. gov.br, serviço Obter passaporte (Polícia Federal, última modificação 07/10/2026): [gov.br, obter passaporte](https://gov.br/obter_passaporte)
5. União Europeia, Your Europe, documentos de viagem para não europeus: europa.eu, Your Europe
6. Procon RS, dicas de compras on-line (15/02/2018): procon.rs.gov.br, compras on-line
7. Procon Paulistano (Prefeitura de São Paulo), Cartilha do Transporte Aéreo (arquivo de 2022): prefeitura.sp.gov.br, cartilha
8. Procon de Contagem (MG), golpes em pacotes de viagem (21/12/2024): portal.contagem.mg.gov.br

Fontes (2 de 2)

9. Senacon, Consumidor.gov.br: consumidor.gov.br
10. ANAC, página Alterações da viagem e reembolso (atualizada em 13/04/2026): [gov.br/anac, alterações e reembolso](https://gov.br/anac/alteracoes-e-reembolso)
11. Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, texto compilado, art. 49: [planalto.gov.br, Lei 8.078](https://planalto.gov.br/Lei/8.078)
12. Decreto 7.962/2013 (comércio eletrônico), art. 5º: [planalto.gov.br, Decreto 7.962](https://planalto.gov.br/Decreto/7.962)
13. União Europeia, site oficial do ETIAS: [travel-europe.europa.eu, ETIAS](https://travel-europe.europa.eu/ETIAS)
14. ANAC, Resolução 800/2026 (passageiro indisciplinado; alterou os arts. 5 e 18 da Res. 400): [anac.gov.br, Resolução 800](https://anac.gov.br/Resolucao/800)
15. ANAC, Resolução 813/2026 (altera a Res. 400; vale a partir de 26/10/2026): [anac.gov.br, Resolução 813](https://anac.gov.br/Resolucao/813)

Versão da norma. Resolução ANAC 400/2016, texto compilado no site da ANAC (última modificação em 26/08/2026, com as Resoluções 434/2017, 692/2022 e 800/2026¹⁴), vigente em 22/10/2026. Os artigos citados são os dessa versão. A Resolução ANAC 813/2026 só vale a partir de 26/10/2026 e altera apenas os arts. 20, 25-A, 25-B, 26, 27, 27-A e 27-B da Resolução 400 (informação, responsabilidade e assistência em atrasos, cancelamentos e interrupções). Os demais artigos citados nestes guias não mudam.¹⁵

Fotos

- Capa: Taryn Elliott, Pexels, ID 5405596
- Erro 1: Nataliya Vaitkevich, Pexels, ID 8062362
- Erro 2: Vlada Karpovich, Pexels, ID 7368299
- Erro 3: Vlada Karpovich, Pexels, ID 7368314
- Erro 6: Taryn Elliott, Pexels, ID 5405597
- Erro 7: Zaur Hajizada, Pexels, ID 34535726



ROTA CERTA

— P A S S A G E N S —

A SUA VIAGEM COMEÇA NA ROTA CERTA.

Fale com a gente no Direct do Instagram

Tire dúvidas com a gente. Conte de onde você sai, para onde quer ir, o mês da viagem e quantas pessoas vão.

Falar com a Rota Certa no Direct

@rotacerta.passagens

<https://ig.me/m/rotacerta.passagens>