



ROTA CERTA

— PASSAGENS —

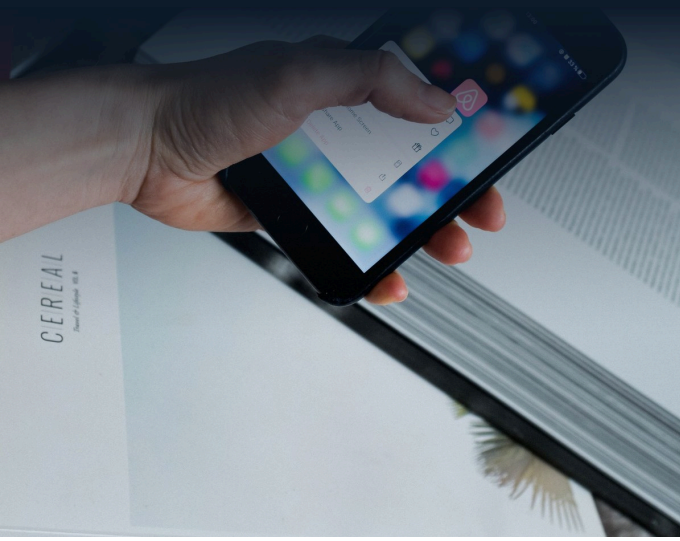
A SUA VIAGEM COMEÇA NA ROTA CERTA.

Essa promoção é real?

Checklist para conferir antes de
comprar a sua passagem.

GUIA ROTA CERTA

Atualizado em outubro de 2026



Antes de começar

Uma boa promoção continua boa depois de conferida. Marque cada item antes de pagar.

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)

Antes de pagar	pág. 3
Datas, escalas e dados	pág. 4
Confira a oferta	pág. 5
Seus direitos básicos	pág. 7
Como reclamar	pág. 8
Não verificado	pág. 9
Fontes	pág. 10
Fale com a gente	pág. 12

Antes de pagar



Preço final, com taxas e impostos

¹

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, 2} **RECOMENDAÇÃO** compare o valor da primeira tela com o do último passo, antes de pagar.



Bagagem incluída

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, 3} 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, 3} **RECOMENDAÇÃO** procure na oferta o peso e as medidas da mala de mão e se a mala despachada está incluída.



Remarcação e cancelamento

3

Antes do pagamento, a companhia deve informar o valor total e as regras e multas de não comparecimento, remarcação e reembolso (art. 5, I e II).¹ As multas contratuais não podem passar do valor do transporte aéreo, e tarifas aeroportuárias e valores devidos a órgãos do governo ficam fora do cálculo (art. 9).¹ Em geral, tarifas mais baratas têm regras menos flexíveis e multas maiores, e as promocionais podem até não ser reembolsáveis.² **RECOMENDAÇÃO** pense quanto custaria mudar a data.

Datas, escalas e dados



Datas e horários

4

RECOMENDAÇÃO confira dia e horário de ida e de volta e o horário de chegada. Um voo que chega de madrugada ou sai muito cedo muda o gasto com transporte e hospedagem.



Aeroporto de conexão e tempo de escala

5

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 **RECOMENDAÇÃO** desconfie de escala muito curta ou de troca de aeroporto, e confira se a mala vai até o destino final e se dá tempo de chegar ao próximo voo.



Nome igual ao do documento

6

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.²

RECOMENDAÇÃO confira o nome letra por letra com o documento que você vai usar no embarque.

Confira a oferta



Compare em mais de um canal

7

RECOMENDAÇÃO busque o mesmo voo, nas mesmas datas e com a mesma bagagem, no site da companhia, em outra agência e em um buscador. Compare o total final, não o preço de vitrine.



Cuidado com a pressão de tempo

8

RECOMENDAÇÃO frases como só hoje e últimas vagas não substituem a conferência. Se a empresa não responde às suas perguntas antes do pagamento, é um bom motivo para parar.



Link ou site desconhecido

9

Um site de venda deve mostrar, em local de destaque, nome empresarial, CNPJ, endereço físico e eletrônico e as condições completas da oferta (art. 2º).⁴ O Procon RS orienta pesquisar a reputação da loja e conferir o CNPJ no site da Receita Federal (desistir se aparecer baixada, cancelada ou inativa), ver se o endereço começa com https e tem cadeado, e desconfiar de ofertas milagrosas.⁵ O Procon RS orienta usar só os canais oficiais das empresas e ver se endereço e CNPJ estão no rodapé do site.⁶



Guarde print e e-mail de confirmação

10

RECOMENDAÇÃO tire print da oferta (preço, bagagem e regras) antes de pagar. O CDC garante informação clara sobre tributos e preço (art. 6º, III), e a informação ou publicidade suficientemente precisa obriga quem a divulga e integra o contrato (art. 30).⁷ O Procon RS orienta gravar ou imprimir todos os passos da compra: e-mails, pedido, confirmação, cópia da oferta e comprovante de pagamento.⁵

Seus direitos básicos

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.⁸

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).⁷ 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).⁴

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.^{7, 8}

RECOMENDAÇÃO

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

E o reembolso?

A companhia tem 7 dias, a contar da sua solicitação, para reembolsar pelo mesmo meio de pagamento da compra. Tarifas aeroportuárias e valores devidos a órgãos do governo são devolvidos integralmente (art. 29).¹

A empresa mudou o seu voo?

A companhia deve avisar mudanças programadas, como horário e itinerário, com no mínimo 72 horas de antecedência. Com aviso menor, ou com mudança de partida ou chegada acima de 30 minutos (voo doméstico) ou 1 hora (voo internacional) sem a sua concordância, você escolhe entre reacomodação e reembolso integral (art. 12).¹

Como reclamar

Você pode reclamar na própria companhia, no Consumidor.gov.br, no Procon, no Juizado Especial Cível, na Defensoria Pública ou no Ministério Público.⁹

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.¹⁰

Este guia informa e não substitui orientação jurídica. As regras mudam: confira sempre a versão da norma indicada na página Fontes.

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.^{7, 8}
- **Bagagem.** Os limites de mala de mão além dos 10 kg da regra da ANAC, o peso e as medidas, e se a mala despachada vem incluída, variam por companhia e tarifa. O guia não afirma nenhum outro limite.
- **Recomendações.** Comparar em mais de um canal, desconfiar de pressão de tempo, conferir datas, horários e escalas e conferir o nome com o documento de viagem são conselhos da Rota Certa. Nenhuma norma os impõe.
- **Orientações dos Procons.** As dicas do Procon RS (2018 e 2023), do Procon Paulistano (arquivo de 2022) e do Procon de Contagem (2024) são orientações de órgãos de defesa do consumidor, com datas diferentes, 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, 8, 9, 11, 12, 13, 14 e 29: [anac.gov.br, Resolução 400](https://anac.gov.br/Resolucao400)
2. 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)
3. ANAC, página Bagagem (atualizada em 01/10/2026): [gov.br/anac, bagagem](https://gov.br/anac/bagagem)
4. Decreto 7.962/2013 (comércio eletrônico), arts. 2º e 5º: [planalto.gov.br, Decreto 7.962](https://planalto.gov.br/Decreto7962)
5. Procon RS, dicas de compras on-line (15/02/2018): [procon.rs.gov.br, compras on-line](https://procon.rs.gov.br/compras_on-line)
6. Procon RS, sinais de golpes e fraudes na compra (08/04/2023): [procon.rs.gov.br, golpes](https://procon.rs.gov.br/golpes)

Fontes (2 de 2)

7. Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, texto compilado, art. 49: planalto.gov.br, [Lei 8.078](#)
8. ANAC, página Alterações da viagem e reembolso (atualizada em 13/04/2026): gov.br/anac, [alterações e reembolso](#)
9. Procon Paulistano (Prefeitura de São Paulo), Cartilha do Transporte Aéreo (arquivo de 2022): prefeitura.sp.gov.br, [cartilha](#)
10. Senacon, Consumidor.gov.br: consumidor.gov.br
11. ANAC, Resolução 800/2026 (passageiro indisciplinado; alterou os arts. 5 e 18 da Res. 400): anac.gov.br, [Resolução 800](#)
12. ANAC, Resolução 813/2026 (altera a Res. 400; vale a partir de 26/10/2026): anac.gov.br, [Resolução 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 800/2026¹¹), 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.¹²

Fotos

- Capa: ready made, Pexels, ID 3850253



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>