

Acessibilidade no transporte aéreo é lei e você tem direito de voar com respeito



Voar é um direito de todos, e o respeito à acessibilidade é fundamental para que ninguém fique para trás.

Se você é passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE), sabia que tem direitos garantidos para que sua experiência de voo seja tranquila e sem preocupações? O Procon-MPMG está aqui para lhe informar como garantir um atendimento justo e digno.

Quem é o PNAE?

A lei considera passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) os seguintes grupos:

- pessoas com deficiência;
- pessoas com 60 anos ou mais;
- gestantes e lactantes;
- pessoas com crianças de colo;
- pessoas com mobilidade reduzida;
- qualquer pessoa que, por uma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.



Seus direitos no aeroporto e a bordo:

1. Prioridade total

Você tem direito a atendimento prioritário em diversos locais: no check-in, no despacho de bagagem, nos totens de autoatendimento (equipamento com tela sensível ao toque que ajuda você a resolver várias coisas sozinho, como fazer pedidos, efetuar pagamentos, retirar senhas ou acessar informações), nos guichês de venda de passagem e no transporte em veículo para o embarque na pista, ou no túnel para embarque no avião.



2. Assistência gratuita

A companhia aérea deve oferecer assistência especial sem cobrar nada a mais, exceto em situações muito específicas, como no caso de assentos adicionais ou de equipamentos médicos que ocupem espaço extra.

Essa assistência abrange um leque enorme de atividades, desde o check-in e o despacho de bagagem até o embarque, a acomodação no assento, o deslocamento dentro da aeronave, o recolhimento da bagagem, a condução a sanitários e a assistência a usuários de cão-guia.

Se precisar, a companhia aérea também devem fazer uma demonstração individual dos procedimentos de emergência.



3. Acompanhante

Se sua condição exigir um acompanhante, a companhia aérea deve providenciá-lo sem custo adicional.

Se você preferir levar um acompanhante de sua escolha, a cobrança pelo bilhete dele não pode ser superior a 20% do valor da sua própria passagem.



4. Bagagem especial

Se você precisa transportar cadeiras de rodas ou equipamentos médicos indispensáveis, a companhia aérea deve oferecer um desconto de, no mínimo, 80% no valor cobrado pelo excesso de bagagem para esses itens.




Casos de cobrança (como devem ser)

Existem algumas exceções em que a cobrança pode ocorrer, mas sempre com regras claras e limitadas.

Por exemplo, se você precisar de assentos extras para bagagens exclusivas, para mais de um acompanhante ou para algo que não está descrito na lei, a companhia pode cobrar por eles. O valor, no entanto, deve ser igual ou inferior a 20% do valor do seu bilhete por cada assento adicional.




Se você sentir que seus direitos como PNAE não foram respeitados, contate ...

 (31) 3768-1700

 Rua Gonçalves Dias, 2039 - Lourdes

 procon@mpmg.mp.br

 procon.mpmg.mp.br

 Registro de reclamação:
<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/procon>

 @procon.mpmg

 ProconMG

 Canal do Procon-MPMG no WhatsApp:
<https://x.gd/4tSG1>