

# ReclameAQUI

## Reclamações sobre despacho e taxa de bagagem

*Estudo sobre registros de queixas de consumidores junto a companhias aéreas nacionais, internacionais, agências de turismo e ANAC.*

*Janeiro de 2018*



### Apresentação

Este estudo é fruto de investigação sobre o cenário de queixas de consumidores no Reclame AQUI, de janeiro de 2016 a dezembro de 2017, totalizando 6.306 registros. O objetivo é entender nesse período o impacto sofrido pelo consumidor com a entrada em vigor, em junho de 2017, da nova resolução da Agência Nacional

de Aviação Civil (ANAC) sobre a cobrança de taxa e afins no despacho de bagagem em voos nacionais ou internacionais. Com o intuito de permitir entender se depois desse período de fato temos um crescimento de reclamações, o estudo tem como base as companhias aéreas e agências de turismo listadas abaixo; e a própria ANAC.



**ReclameAQUI**



**Metodologia**

Dimensões e variáveis

### Metodologia

Os indicadores desse estudo oferecem uma visão sobre as reclamações registradas pelos consumidores levando-se em consideração:

#### Dimensões



Quantidade de Reclamações



Sazonalidade



Reputação em 12 meses no Reclame AQUI

#### Variáveis



Por + reclamadas por marca



Por + reclamadas por estado



Por + reclamadas por mês



Por índices do Reclame AQUI



**ReclameAQUI**



**Critério para a escolha**

Marcas foco do estudo



## Critério

Todas as marcas presentes nesse estudo têm como critério de escolha companhias aéreas com mais de 200 reclamações publicadas para a Aba de 12 meses no ReclameAQUI.

Soma-se a esse estudo reclamações feitas diretamente à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) no mesmo período. Além delas, foram selecionadas as 10 agências de turismo com maior volume de reclamações na aba de 12 meses.



**ReclameAQUI**



Despacho de bagagens

Visão Geral

## Volume de reclamações | Semestral

Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGENS de Janeiro/2016 a Dezembro/2017

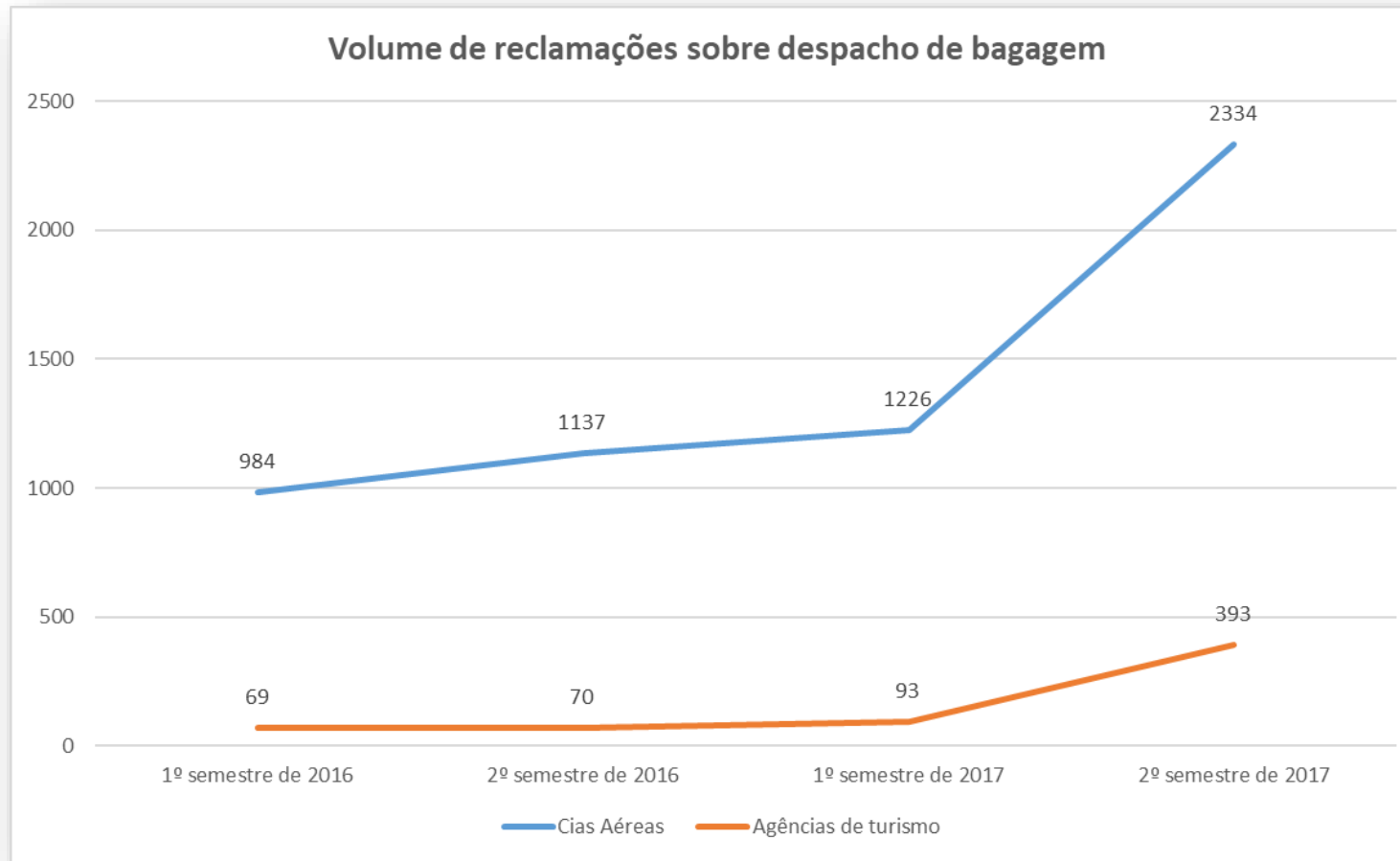
Período	Companhias aéreas	Agências de turismo
1º sem de 2016	984	69
2º sem de 2016	1.137 (+16%)	70 (+1%)
1º sem de 2017	1.226 (+8%)	93 (+33%)
2º sem de 2017	2.334 (+90%)	393 (+323%)

\*Número entre parênteses mostra a variação em relação ao período anterior.



## Volume de reclamações | Semestral

Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGENS de Janeiro/2016 a Dezembro/2017



Companhias aéreas\*:  
5.681

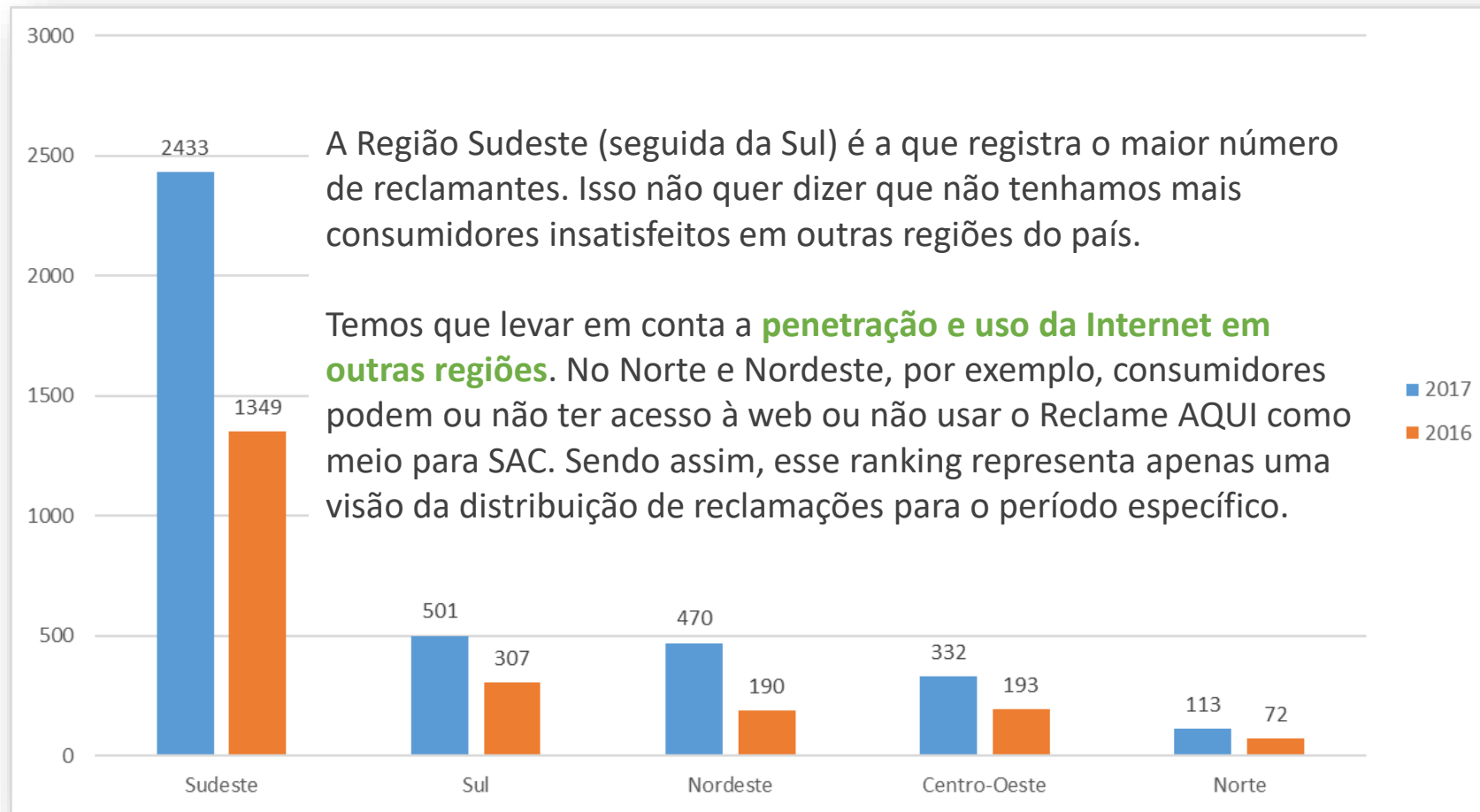
Agências de turismo\*:  
625

\*Total de reclamações de Janeiro de 2016 a Dezembro de 2017



## Volume de reclamações | Por Região

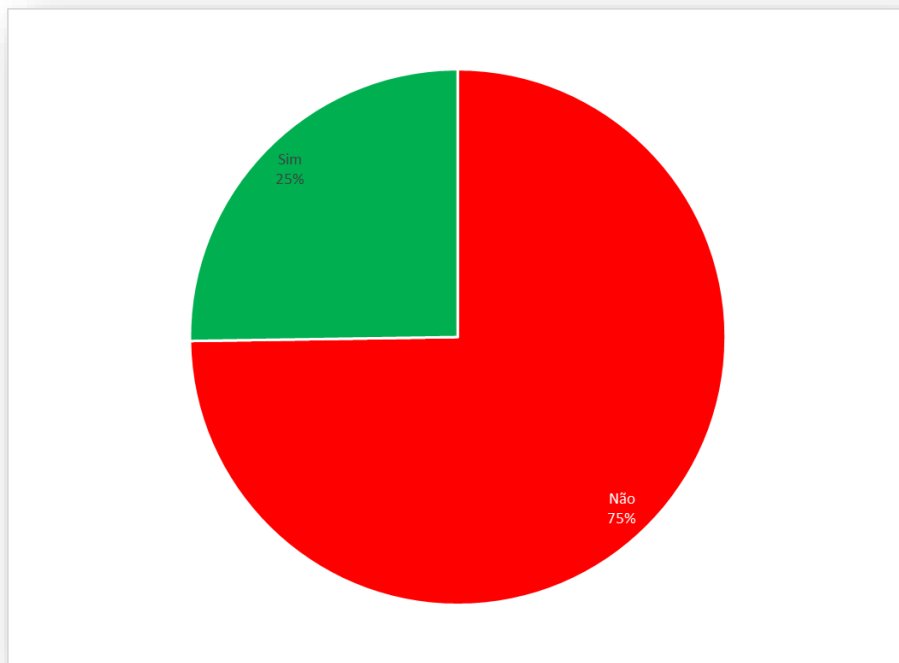
Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGEM de Janeiro de 2016 a Dezembro de 2017



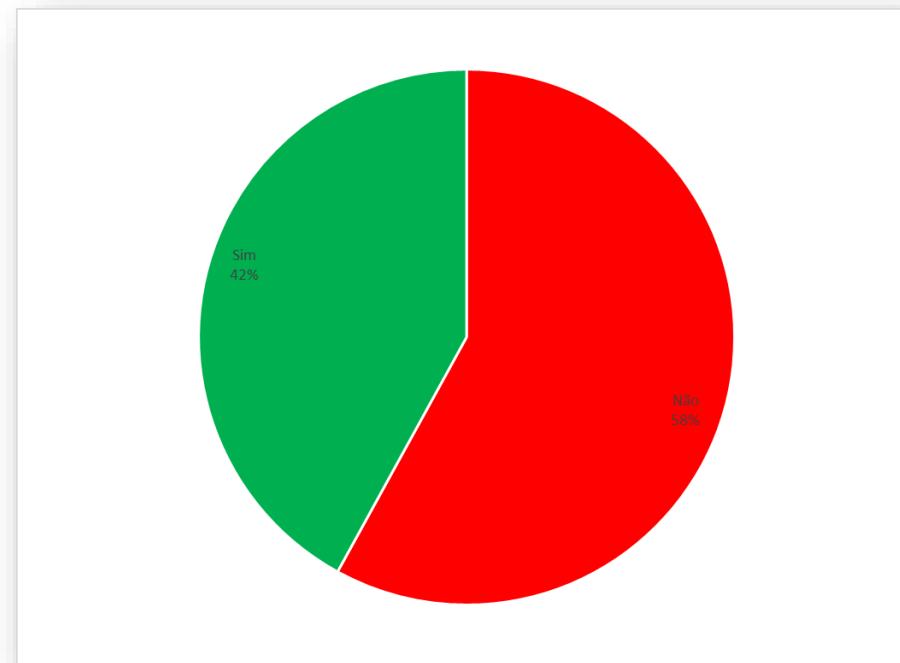
# Índice de Voltaria a fazer negócio

Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGENS de Janeiro/2016 a Dezembro/2017

Companhias aéreas



Agências de turismo



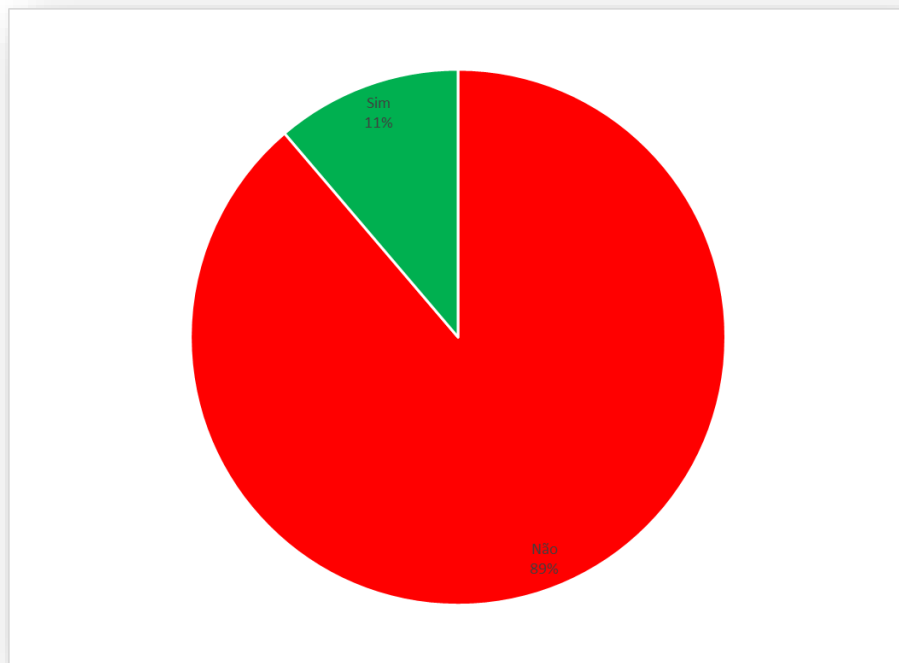
Representa a taxa de consumidores que, ao finalizar a reclamação, disseram que voltariam ou não a fazer negócio com a empresa reclamada. Os gráficos consideram o total de reclamações avaliadas durante **todo o período** de análise



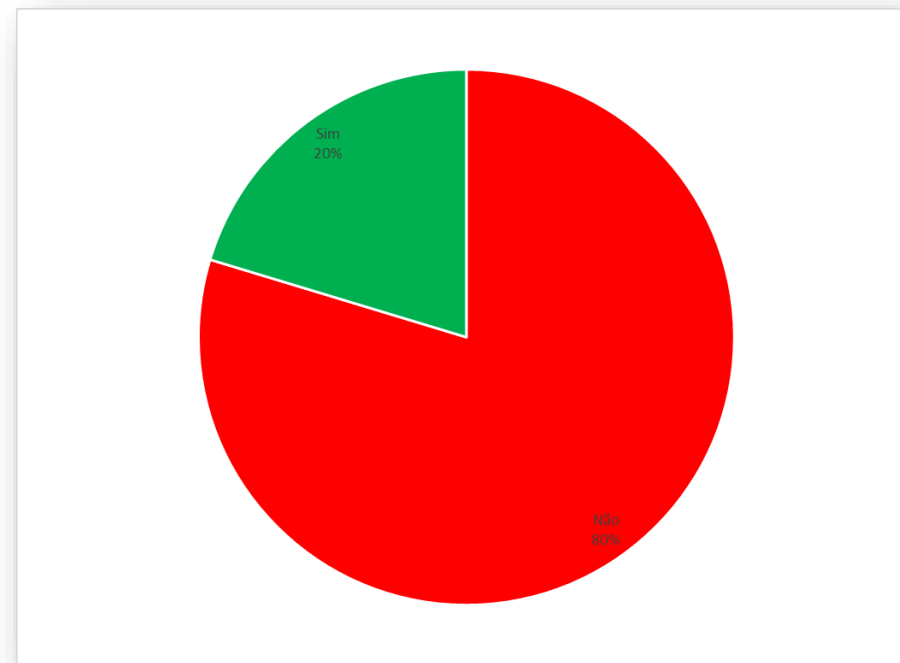
# Índice de Solução

Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGENS de Janeiro/2016 a Dezembro/2017

Companhias aéreas



Agências de turismo



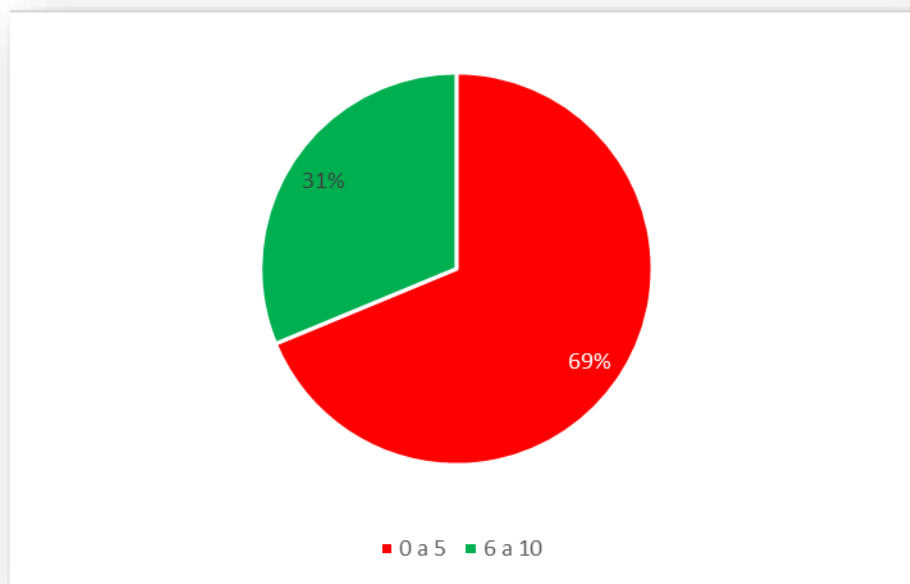
Mostra a taxa de consumidores que tiveram seu problema solucionado pela empresa após a reclamação. Os gráficos consideram o total de reclamações avaliadas durante **todo o período** de análise



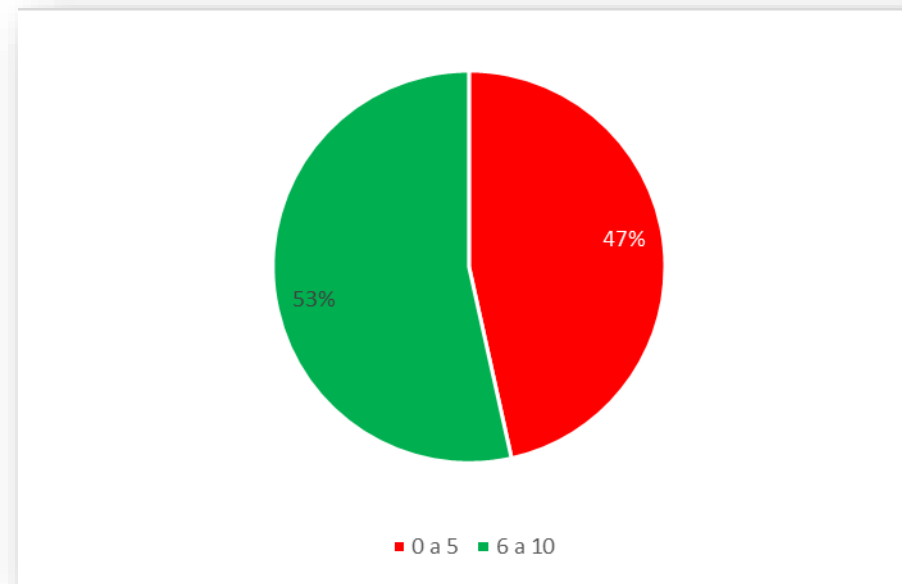
## Notas

Reclamações sobre DESPACHO DE BAGAGENS de Janeiro/2016 a Dezembro/2017

Companhias aéreas



Agências de turismo



Os gráficos consideram o total de reclamações avaliadas durante **todo o período** de análise. Eles representam o percentual de notas 0 a 5 e 6 a 10, atribuídas pelos consumidores após o atendimento da empresa.







**ReclameAQUI**

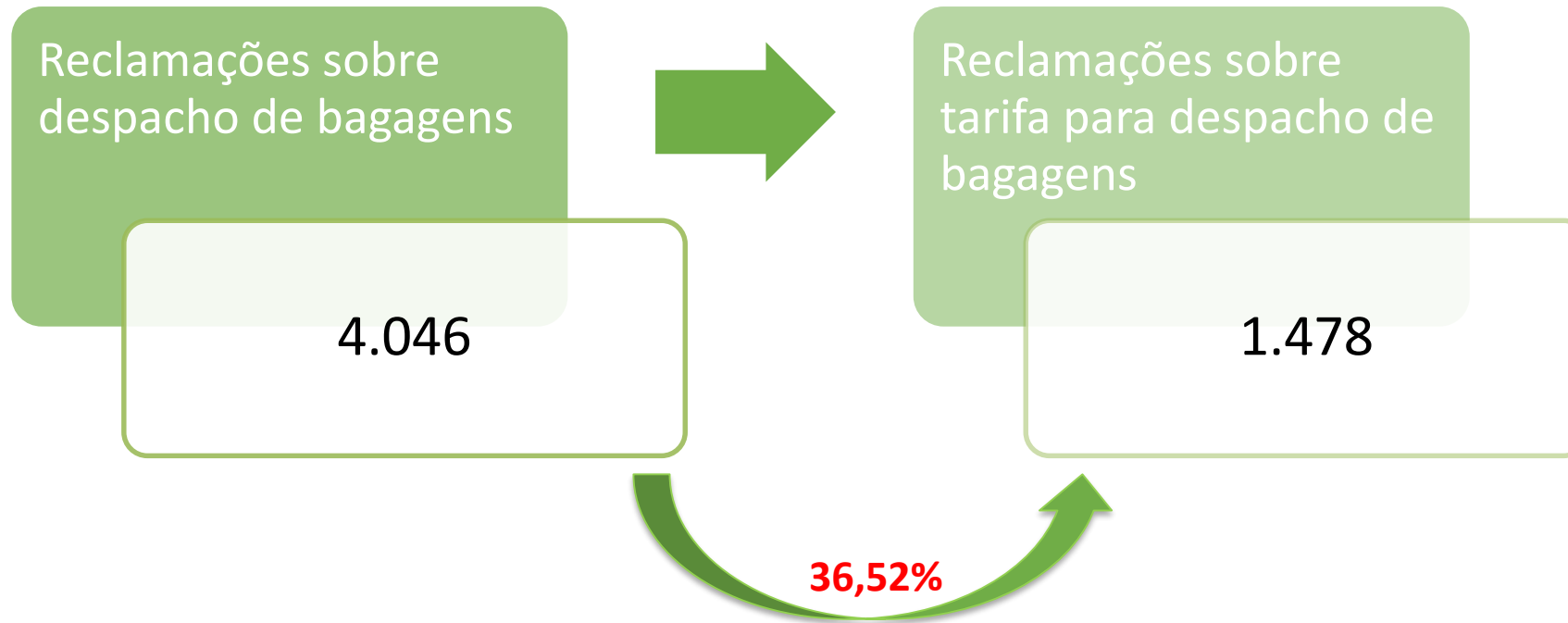


Tarifa para despacho de bagagens

Visão Geral

## Volume de reclamações

Janeiro a Dezembro de 2017

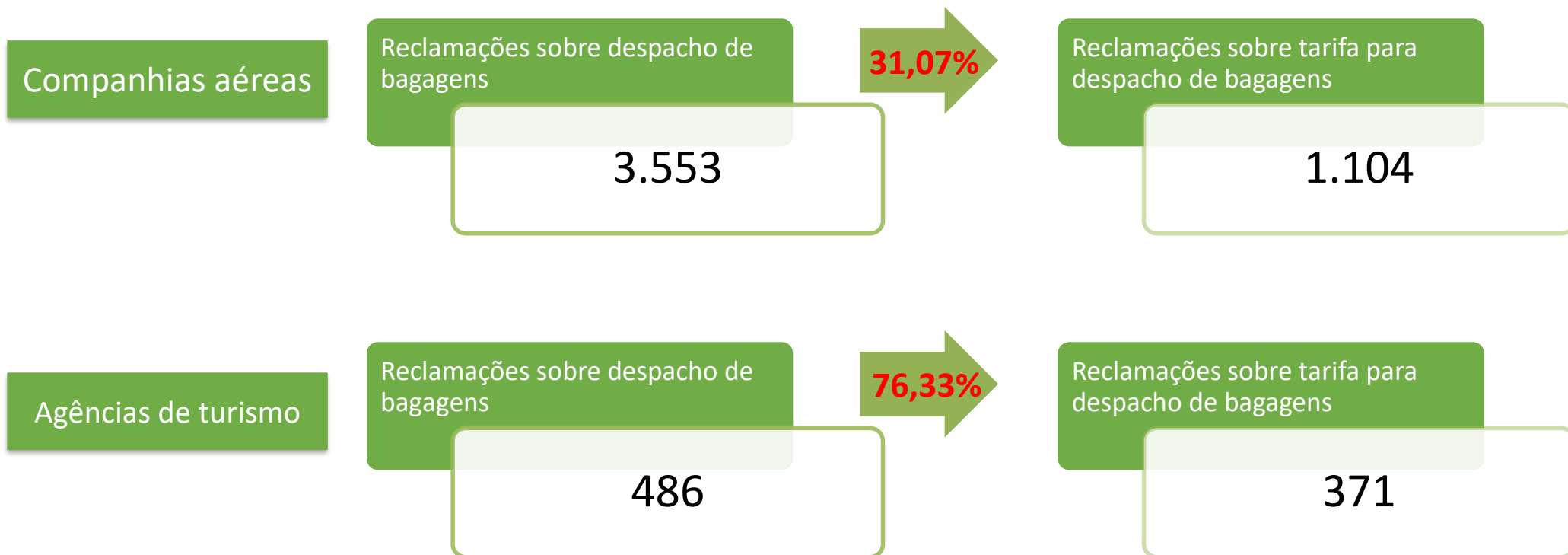


Foram consideradas as reclamações para companhias aéreas e agências de turismo registradas durante o ano de 2017. Das reclamações sobre despacho de bagagens, **36,52%** destas, sobre a tarifa para despacho de bagagens, aprovada pela ANAC em março.



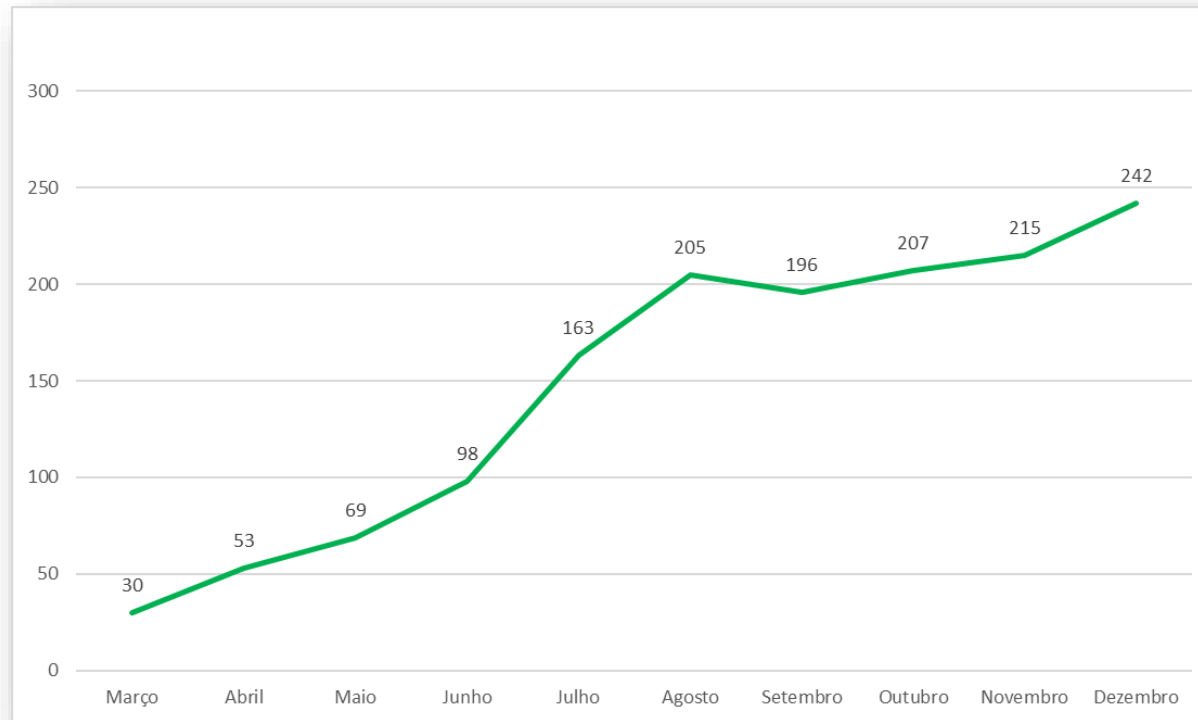
## Volume de reclamações

Janeiro a Dezembro de 2017



## Volume de reclamações | Tarifa de despacho

Março a Dezembro de 2017



O gráfico acima representa o **volume de reclamações** sobre **cobrança de tarifa** para despacho de bagagem a partir do mês de março. Levando em consideração o período total, foram registradas 1.478 reclamações durante o ano de 2017.

A partir da aprovação da cobrança em **março de 2017**, começaram a surgir reclamações de usuários. Num primeiro momento, o foco das reclamações eram a **falta de informações e dúvidas** sobre as novas regras.

A partir de junho, o crescimento no **volume destas reclamações aumentou** até atingir o pico no mês de Dezembro.





## Exemplos de reclamações | Março a Maio de 2017

Reclamações registradas após a aprovação na nova regra pela ANAC

### DEVOLUÇÃO DE VALOR MENOR

Submarino Viagens

📍 São Paulo - SP ID: 25746433 📅 24/04/17 às 20h15 denunciar

[Estorno do valor pago](#) [Passagem Aérea](#) [Agência de Viagens](#)

Em 26 de março de 2017 efetuei a compra de um trecho aéreo entre as cidades do Porto e Ponta Delgada, em Portugal. Refere-se ao voo 1957 da TAP Portugal, sob o número de reserva 200264195, informações recebidas do Submarino Viagens via e-mail, cujo valor total pago foi de R\$ 151,84.

Após abrir o voucher, verifiquei que não havia informação sobre a franquia de bagagem e entrei em contato via e-mail tanto com o submarino, como também com a TAP Portugal. O Submarino respondeu que a franquia era igual à autorizada em voos domésticos no Brasil, de 23 kg para despachar + bagagem de mão, mesmo sendo voo doméstico em outro país. No entanto, a TAP respondeu que para aquele trecho não havia franquia de bagagem de porão, de modo que taxas seriam cobradas no caso de despachar uma mala.

Por esse motivo, no dia seguinte à compra, dia 27/03, liguei para o Submarino Viagens no nº 3003-2989 para confirmar a



### Viajanet não apresenta as informações impostas pela ANAC e Cobra valor indevidamente

ViajaNet

📍 Brasília - DF ID: 26211749 📅 16/05/17 às 11h29 denunciar

[Cobrança indevida](#) [Passagem Aérea](#) [Agência de Viagens](#)

Fiz a compra de uma passagem, não havia nenhuma franquia de bagagem, não foi informado que não havia franquia de bagagem e nem apresentado opções para aquisição dessa franquia, após a compra descobri isso, ao tentar adquirir tal franquia pela empresa aérea, a opção mais barata custaria 80% do valor pago à título da passagem sem as demais tarifas. Em menos de 24 horas, efetuei o cancelamento junto à Viajanet, mesmo sem terem informado tais detalhes da bagagem e



### Venda de passagem de categoria menor a comprada

Decolar.com

📍 Campinas - SP ID: 25188049 📅 29/03/17 às 12h09 denunciar

[Propaganda enganosa](#) [Passagem Aérea](#) [Agência de Viagens](#)

Comprei passagens aéreas que me davam direito a uma bagagem despachada, código de compra 4798625701. Porém para minha surpresa quando estava utilizando a minhas passagens descobri que a minha categoria era na verdade Light ao invés da Econômica (como consta no e-tiket enviado). No site como no gerenciamento de passagens /reserva não há informações.

Assim me sinto [editado pelo Reclame Aqui] e tive que pagar mais de 120 euros para poder despachar minhas bagagens.

Obs. a Fazer uma reclamação pelo chat a operadora simplesmente ignora meus pontos e desconecta e pelo telefone ninguém nunca atende...



### informação despacho de bagagens

Hotel Urbano.com

📍 Curitiba - PR ID: 24814217 📅 13/03/17 às 17h01 denunciar

[Problemas com o Site](#)

Estamos tentando entrar em contato com o Hotel Urbano sobre a nova franquia de bagagens sem sucesso. Compramos dois pacotes para a Disney em Outubro de 2017 e queremos saber a política de despacho, uma vez que só pagarão despacho os bilhetes emitidos depois do dia 13/03/2017. Não conseguimos contato com ninguém da empresa, apenas pelo site, o que não resolve.



## Exemplos de reclamações | Junho a Dezembro de 2017

Reclamações registradas após a aprovação na nova regra pela ANAC

### Informação enganosa sobre bagagem

LATAM Airlines - TAM

São Paulo - SP ID: 28521445 30/08/17 às 22h15 denunciar



Quero relatar um abuso absurdo feito pela LATAM no que diz respeito a bagagem. Em todos os momentos desde a aquisição da passagem, o cliente é induzido pelo site da companhia a entender - em mais de uma situação - que não tem direito a despachar bagagem em voo interno na América do Sul. Por exemplo, na página de informações de reserva e assento selecionado estava escrito: bagagem de mão permitida - 10kg ; bagagem a ser despachada - 0 kg. Assim, fui direcionado a realizar a compra de bagagem. Após a compra, fui ler a respeito das franquias de bagagem no site da LATAM, para entender as dimensões permitidas para as bagagens de mão, e encontrei a informação de que teria direito ao despacho de uma mala de 23kg por passageiro, franquias idêntica ao que tinha acabado de adquirir. Entrei em contato via telefone para cancelar a compra da bagagem e fui informado pela atendente que não tenho o direito a

### Demora/Descaso na restituição do valor da bagagem

CVC Turismo

Belo Horizonte - MG ID: 28891933 16/09/17 às 14h48 denunciar



Comprei, com mais dois amigos, uma passagem de trecho interno nos EUA de Orlando/NYC e NYC/Miami, com passagem despachada inclusa no preço. Porém, chegando aos aeroportos mencionados, a companhia aérea informou que as bagagens não estavam incluídas no preço e que a companhia de viagem não havia repassado o montante para a companhia aérea. Então, tivemos que efetuar o pagamento (já em duplicidade), uma vez, obvio, que não poderíamos deixar nossas bagagens. Isso causou um transtorno no meio das férias. Voltamos de viagem e, dois dias após, fomos à loja da CVC na qual compramos a passagem e, informaram que deveríamos abrir uma reclamação em um SAC e, desde então, sentimos um descaso da empresa em resolver o nosso caso, já há quase duas semanas.

### Dificuldade para embarque com bagagem de mão

Gol

São Paulo - SP ID: 29810435 24/10/17 às 16h23 denunciar



Prezados,

Fiz uma viagem pela Cia área GOL no dia 13/10/2016, voo 1390, partindo do aeroporto de Congonhas com destino a Vitória.

Havia recentemente adquirido uma nova mala de mão. No momento do check in, minha mala foi pesada e medida, estando dentro das normas estipuladas pela ANAC.

No momento do embarque havia um funcionário da cia aérea, com um molde, verificando novamente todas as malas. Ao chegar a minha vez, o molde coube perfeitamente em minha mala, mas para a minha surpresa o funcionário disse que ela deveria ser despachada. Questionei o motivo, pois a minha mala estava 100% condizentes com as regras e ele justificou dizendo que o voo estava lotado e que não haveria espaço a bordo. Em uma atitude completamente arbitrária, e sem qualquer justificativa, o funcionário decidiu tomar este posicionamento.

### INCLUI BAGAGEM DESPACHADA

Submarino Viagens

Belo Horizonte - MG ID: 30882195 04/12/17 às 12h03 denunciar



[Propaganda enganosa](#) [Pacotes](#) [Agência de Viagens](#)

Fiz a compra de um pacote com aéreo + hospedagem (PEDIDO: 213727125), até aí tudo bem! Porém no meu voucher tenho a informação: INCLUI bagagem despachada, porém ao entrar no site da Latam, tem a informação: Franquia de bagagens=0 peças! Vou mandar em anexo as imagens. Gostaria de uma solução por parte da submarino, visto que a compra foi feita com a bagagem inclusa, recebi uma resposta porém a reclamação foi desativada, venho fazer outra pois não concordei com a resposta de que terei que pagar pelas bagagens para depois ser ressarcida, como ainda não chegou a data de viagem e nenhuma pagamento foi efetuado gostaria que vocês fizesse a inclusão das bagagens anteriormente para que eu não tenha prejuízo, honrando com o que me foi ofertado. Desde já agradeço



## Exemplos de reclamações | ANAC

Reclamações registradas após a aprovação na nova regra pela ANAC




### Desrespeito com consumidor

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

Lauro de Freitas - BA ID: 27812525 29/07/17 às 23h39 denunciar

[Agências Reguladoras](#)

Como a ANAC pode permitir tal mudança ,com este novo regulamento , nas bagagens e passagens com o passageiro. Esse novo regulamento só beneficiou as empresas de Aviação Civil. Um absurdo a cobrança de bagagem despachada e não houve redução no preço das passagens UMA GRANDE ENROLAÇÃO!!! E como sempre a gente paga o PATO!! Estou indignada e frustrada ! Uma pena termos uma agencia q se rende aos interesses dos empresários ao invés de olhar pelos nossos Nova regulamentação totalmente unilateral! !

Compartilhe essa reclamação:   

#### Consideração final do Consumidor

10/11/17 às 17h12

Uma vergonha uma agencia do governo so defender os interesses de empresas privadas de aviacao e desprezar totalmente os cidadaos. O novo regulamento beneficia estritamente as empresas aereas, Poderiam ao menos terem feito de forma justa para ambos os lados , sinal claro de que rolou propina para se aprovar tal regulamento desgraçado. Ate o cancelamento de passagem gratuita tem que ser feito dentro de 24hs desde que a data do voo seja no minimo 07 dias de antecedencia,..... no mês de lua minguante, na era de aquarius, com o sol na casa de Escorpião,... UMA PIADA!!!!



### Lei de cobrança de bagagens

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

Santos - SP ID: 30762933 29/11/17 às 18h53 denunciar

[Problemas com o Atendimento](#)

Quero deixar aqui a minha indignacao pela cobrança de despacho de bagagens que as companhias cobram se compramos passagens e para esta incluido as bagagens sem mais cobrança falta da anac olhar isso um absurdo isso quase que a bagagens do meu sogro e sogra quase fica e nem passou dos 23 kilo cobrança feita pela avianca por falta de cobrança de uma lei que favoreca os passageiros



**ReclameAQUI**



Conclusões

## Conclusões

- ❑ A partir de junho de 2017 temos um crescente registro de reclamações relativas à bagagem, **seja por conta de taxa, seja por falta de entendimento de normas e procedimentos;**
- ❑ Os registros de queixas sobre bagagem se mostram **mais concentrado** nas empresas que operam em **voos domésticos**, principalmente quando o assunto é **cobrança de taxa;**
- ❑ O número de reclamações sobre falta de informação em agências de turismo, foi alto;
- ❑ Percebemos que a causa raiz para as reclamações são a **falta de informação por desconhecimento da cobrança de taxa ou taxas abusivas;**
- ❑ Outras queixas recorrentes são sobre obrigatoriedade de **despacho de bagagens de mão** em decorrência da falta de espaço para acomodá-las dentro da cabine e **cobrança duplicada da tarifa**, principalmente quando a passagem é adquirida via agência de turismo;



*Estudo sobre registros de queixas de consumidores junto a companhias aéreas nacionais, internacionais e ANAC*

Configuração de monitoramento, extração de dados e tratamento

**Cauê Kalmus**

caue@reclameaqui.com.br

Coordenação de projeto e revisão final

**Hélio Basso**

helio@reclameaqui.com.br

Ferramentas utilizadas para montar o estudo

**Business Intelligence: KnowIt! – [www.knowit.com.br](http://www.knowit.com.br)**

**Victoria Cruz**

victoria.cruz@hugme.com.br

**Maynara Santos**

maynara.santos@hugme.com.br

**Copyright © 2017 Obvio Brasil. Todos direitos reservados.**

*A reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é autorizada desde que seja informada a fonte.*

*Reclame AQUI, HugMe e KnowIt são marca de propriedade da holding Obvio Brasil.*

*[www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)*



**ReclameAQUI**