

Extravio de bagagem: como evitar e o que fazer quando suas malas não chegam ao destino!

Extravio de Bagagem – Como evitar e o que fazer

Estar longe de casa e descobrir que a sua mala e seus pertences simplesmente se perderam pelo caminho ou foram violados é um dos pesadelos mais temidos de qualquer viajante.

Cinco causas mais frequentes do extravio de bagagem:

1. Conexões: numa troca de aeronaves você embarca no próximo voo e sua mala não – é disparada a ocorrência mais frequente. A chance aumenta se houver pouco tempo de conexão, pois as companhias aéreas fazem de tudo para não atrasar os voos, o que inclui deixar bagagens dos passageiros para trás, se preciso;
2. Falha: da empresa aérea ou da terceirizada responsável, em alguma fase entre o check-in e a colocação da bagagem na esteira;
3. Perda: A etiqueta se desprende e sua mala fica perdida e sem identificação;
4. Furto: na área interna, externa ou na esteira do aeroporto;
5. Engano: A mala vai para a esteira e outro passageiro pega, achando que é a dele.

Como evitar esses problemas:

Evite fazer o check-in muito próximo ao horário do embarque – evite conexões com menos de uma hora (voos domésticos) e 2 horas e 30 minutos (voos internacionais). Também é bom evitar conexões entre diferentes companhias, especialmente aquelas que não fazem parte da mesma aliança ou que não possuem acordo de compartilhamento de voo;

Retire todas as etiquetas de voos antigos: confira a pesagem e a etiquetagem de sua bagagem, que deve indicar o seu destino final; pergunte quais os procedimentos que deve seguir para retirá-la (no caso de conexões domésticas nos Estados Unidos, por exemplo, você deve

retirá-la na cidade onde fará a imigração para redespachá-la ao destino final);

Identifique sua mala: Coloque uma tag ou um cartão de visitas com nome, endereço, e-mail e telefone (acessível durante a viagem) legíveis do lado de fora e outro com as mesmas informações dentro da mala (caso a tag seja arrancada);

Utilize sempre cadeados (se for para os EUA, utilize modelo aprovado pelo TSA para evitar danos) e fique atento na hora da entrega na esteira; não descuide da mala nas áreas comuns do aeroporto, praça de alimentação ou banheiros;

Diferencie sua mala: coloque algum tipo de adesivo, tag, lenço ou identificador específico, para que você e os outros passageiros do voo tenham mais facilidade para identificá-la, especialmente se ela for preta ou muito comum.

Outras dicas importantes:

Leve sempre uma muda de roupas limpas e itens de primeira necessidade (remédios, pasta de dente, agasalho etc.) na sua mala de mão;

Nunca, sob qualquer hipótese, despache na mala celulares, eletrônicos portáteis, dinheiro e cartões de crédito, joias ou objetos de grande valor. A empresa aérea não se responsabiliza e você coloca seus objetos expostos a quadrilhas especializadas em furto de bagagens;

Faça uma inspeção após retirá-la na esteira; guarde com cuidado o comprovante de despacho da bagagem até ter certeza que está tudo certo; tire uma foto da sua mala antes de despachá-la (de dentro e de fora). Isso pode ser determinante na identificação ou servir como prova no caso do extravio.

Evite despachar malas muito caras de grifes sofisticadas. Além de chamar a atenção dos bandidos, a empresa aérea desconsidera o custo da mala numa eventual indenização;

Declare e faça seguro de itens valiosos, se for o caso, no momento do check-in (demora e é um serviço cobrado, mas trará total segurança).

O que fazer? Quais os meus direitos?

Por mais precaução e cuidado que você tenha, isso pode acontecer. Siga os passos indicados e conheça os seus direitos:

Qualquer problema terá que ser comunicado imediatamente e por escrito à companhia aérea, por meio do RIB – Relatório de Irregularidade de Bagagem, ainda no aeroporto. Após deixar o aeroporto há o limite de 7 dias após o desembarque, mas isso diminui as chances de conseguir uma indenização. Se não conseguir preencher o RIB, utilize o SAC via e-mail para documentar sua reclamação;

Caso a empresa não possa entregar sua bagagem de imediato, você deve exigir alguma compensação financeira para comprar itens de primeira necessidade (o valor varia de acordo com a rota e com a empresa, mas algo em torno de US\$ 150 em voos para o exterior ou R\$ 380 no Brasil). Os recibos serão exigidos; se não conseguir e tiver algum gasto, guarde os comprovantes;

Caso sua bagagem seja entregue com atraso superior a 72 horas de seu desembarque, você tem direito a uma compensação financeira maior. No entanto, as empresas têm 7 dias (voos domésticos) para dar uma posição, desde que as novas regras da Anac foram implantadas, o que torna o processo menos injusto para o passageiro.

Nos casos de extravio em voo com destino internacional, a companhia deverá reembolsar as despesas no limite de 1.131 DES (em torno de R\$ 5.300), a ser pago em até 14 dias. Acima disso, o passageiro poderá contratar um seguro adicional.

Em caso de furto, além do RIB, faça um boletim de ocorrência na delegacia, mencionando a empresa área, o número do voo e todos os dados.