

FERIADO: DICAS DO PROCON PARA PROTEGER A BAGAGEM DESPACHADA



Apesar da responsabilidade da companhia, alguns cuidados podem reduzir o risco de problemas.

O recente caso das duas turistas de Goiás presas indevidamente na Alemanha por terem sido vítimas de traficantes infiltrados no aeroporto de Guarulhos (SP) acendeu um sinal de alerta em todos viajantes. O Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG) elaborou algumas orientações para que os consumidores evitem, ou ao menos minimizem, o risco de passar pelo drama enfrentado pelas brasileiras.

O coordenador do Procon, Marcelo Barbosa, cita o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor para mostrar a responsabilidade da companhia aérea ou terrestre sobre a bagagem despachada. Esse dispositivo legal determina que *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

“Quando o viajante entrega sua bagagem à companhia, ele espera que a mala chegue de fato ao destino e nas mesmas condições em que se encontrava no momento do despacho. Qualquer situação diferente disso dá ao consumidor o direito a uma indenização”, informa Barbosa. Se for o caso de extravio ou dano à mala, o viajante deve, ainda no terminal de desembarque, procurar o guichê da companhia e fazer o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB).

“Mas se perceber que aquela mala que contém a etiqueta com seu nome não é, de fato, a sua, como aconteceu com as brasileiras na Alemanha, a providência é acionar imediatamente a polícia e a companhia aérea”, orienta. No caso das turistas brasileiras, as malas com drogas etiquetadas com os nomes delas foram interceptadas ainda no bagageiro do avião. A alegação de que aquelas bagagens não pertenciam a elas não foi suficiente para convencer a polícia alemã. A prova da inocência das mulheres foi obtida a partir das câmeras de segurança do aeroporto de Guarulhos.

Por tudo isso, vale a pena tomar os seguintes cuidados, que podem ajudar a desfazer mais rapidamente eventuais mal-entendidos e também evitar prejuízos em caso de furto, perda ou danos à bagagem:

* No momento do despacho de bagagem, você pode declarar à empresa os itens contidos na mala despachada e seus respectivos valores. O atendente fica com uma cópia da lista e entrega outra assinada ao passageiro.

* Ao despachar a bagagem, certifique-se de que ela foi identificada para o destino correto e guarde o comprovante de despacho até o final da viagem.

* Para minimizar o risco de furto ou troca, prefira malas com cores berrantes e chamativas. Se a mala for preta, cole adesivos grandes e coloridos e amarre fitas coloridas na alça. Ao colocar cadeados, opte por aqueles que são abertos com senhas e segredos.

* Faça uma “marquinha secreta” em sua mala, de forma que apenas você a identifique. Isso vai garantir que, ao retirá-la no destino, você veja se aquela mala que tem a etiqueta com seu nome é de fato a sua. Se não for, acione a polícia.

* Coloque etiquetas ou cole adesivos na mala com nome, endereço e telefone.

* No balcão de despacho da bagagem, avalie a necessidade de tirar fotos da mala aberta e dos itens que estão nela. Guarde todas as notas fiscais dos produtos que comprou. Isso ajuda a comprovar o valor de seus pertences caso precise acionar o seguro ou protocolar uma ação judicial.

* Documentos pessoais, dinheiro e equipamentos eletrônicos de pequeno e médio porte devem ser carregados pelo passageiro, jamais dentro da bagagem despachada.

* Durante refeições, compras e idas ao caixa eletrônico, não deixe as bagagens fora do raio de visão. No banheiro do terminal, entre com a mala no box.

* Ao desembarcar, vá direto recuperar sua mala. Uma bagagem “sem dono” torna-se um alvo fácil.

* No destino, assim que recuperar sua mala, abra-a e confira se nada foi furtado, ainda que não haja sinais de que foram abertas. Se perceber falta de algo, notifique imediatamente a companhia.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/4246/feriado-dicas-do-procon-para-protetor-a-bagagem-despachada> em 25/09/2026 17:03