



GUÍA DEL PASAJERO

TODO LO QUE USTED NECESITA SABER
PARA HACER UN BUEN VIAJE.

INTRODUCCIÓN

Esta versión de la Guía del Pasajero fue actualizada por iniciativa y coordinación de la Comisión Nacional de Autoridades Aeroportuarias – Conaero, bajo la supervisión de la Secretaría de Aviación Civil (SAC) y la participación de la Casa Civil de la Presidencia de la República, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento, Ministerio de Defensa, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia, Ministerio de la Planificación, Presupuesto y Gestión, Ministerio de la Salud y sus órganos vinculados, además de los operadores aeroportuarios Infraero, GRU Airport, Aeropuertos Brasil Viracopos e Inframérica. El Banco Central do Brasil y el Instituto del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (Ibama) también contribuyeron con la actualización de la Guía.

Esta publicación trae informaciones actualizadas sobre las normas que rigen el sector, en especial las editadas por la Anac, y detalles sobre los derechos de los pasajeros, además de otras informaciones de interés del viajante. Al consolidar las contribuciones de diversos órganos del gobierno, la publicación se tornó una referencia en el Brasil. Esta es la 5ª edición de la Guía, editada desde 2009 por la Infraero, y es la 3ª edición cuyo contenido es consolidado por la Conaero. Está

disponible también para consulta en la internet, en las páginas de la Secretaría de Aviación Civil, de la Infraero, de la Anac y de diversas instituciones involucradas con la aviación civil brasileña. Con esa iniciativa, la Conaero cumple su principal objetivo: optimizar los servicios en los aeropuertos, estableciendo un ambiente de gestión adecuado para atender mejor al usuario.

En las páginas finales de la Guía, usted encuentra los contactos de las instituciones relacionadas a esta publicación.

SUMARIO

ANTES DE VIAJAR

Compra del pasaje	9
Cuidados con la salud.....	12
Check-in y horarios de vuelos	12
Equipaje	15
Documentos para embarque	17
Acceso a las salas de embarque	19
Asistencia especial.....	22
Transporte de animales domésticos	28
En la hora del embarque	29
Derechos del pasajero en casos de atraso, cancelación o no embarque	31
Reembolso de pasaje	33

Aeropuerto cerrado.....	34
-------------------------	----

DURANTE EL VUELO

Dentro del avión	35
------------------------	----

Seguridad de vuelo.....	36
-------------------------	----

EN EL DESEMBARQUE

Devolución del equipaje	39
-------------------------------	----

Facilidades en el aeropuerto	41
------------------------------------	----

VIAJES INTERNACIONALES

Cuidados con la salud.....	43
----------------------------	----

Documentos para embarque internacional	46
--	----

Cambio y moneda.....	48
----------------------	----

En la hora del embarque internacional	50
---	----

Equipaje.....	51
---------------	----

En el desembarque	54
-------------------------	----

Transporte de productos de origen vegetal y animal.....	54
Transporte de animales	61
Entrada de bienes adquiridos en el extranjero	61

A QUIÉN RECURRIR

Anac – Agencia Nacional de Aviación Civil	70
SAC – Secretaría de Aviación Civil de la Presidencia de la República	70
Decea – Departamento de Control del Espacio Aéreo / Comando de la Aeronáutica	70
Departamento de Policía Federal	70
Anvisa – Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria	71
Vigiagro – Vigilancia Agropecuaria Internacional	71
Secretaría Federal de Recaudación	71
BCB – Banco Central do Brasil	71
Ibama – Instituto del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables.....	71

Operadores Aeroportuarios	72
Juzgados Especiales Civiles	73
Empresas aéreas	74
EXPEDIENTE	77

Compra del pasaje

¿Controla el gobierno el precio de los pasajes aéreos?

No. Son las empresas aéreas quienes establecen los precios de los pasajes. Las tarifas aéreas en el Brasil siguen el régimen de libertad tarifaria, que vale tanto para vuelos nacionales como para vuelos internacionales con origen en el País.

¿Es obligatorio adquirir el seguro de viaje?

Al comprar su pasaje, usted no está obligado a adquirir seguros de viaje: estos servicios son adicionales y facultativos.

¿Es igual el precio del pasaje para niños al de los adultos?

En vuelos nacionales, el valor del pasaje de niños de con menos de dos años de edad que no estén ocupando asiento no podrá ultrapasar el 10% de la tarifa pagada por el adulto.

¿Para qué sirve la tasa de embarque?

La tasa de embarque es cobrada por las empresas aéreas, en el acto de la venta del pasaje, y transferida a

la administración del aeropuerto para mantenimiento de la infraestructura y de los servicios. Pistas, patios de aeronaves, salas de embarque, elevadores, escaleras mecánicas, aire acondicionado, sistema de sonido y limpieza son algunos de los ítems que son de responsabilidad de la administración aeroportuaria. El valor es determinado en función de la categoría del aeropuerto y de la naturaleza del viaje (nacional o internacional).

¿Puedo llevar la sillita de bebé (hasta dos años) en el asiento de la cabina?

Sí, siempre que la sillita quepa en el asiento del avión y sea certificada para uso aeronáutico. En ese caso, como el niño no será transportado en el regazo, es necesario comprar el pasaje para el bebé.

¿Regula la Anac los programas de millas?

No. Las ventajas ofrecidas por medio de programas de millas caracterizan relaciones comerciales entre empresa y consumidor. Por eso, esos programas no son regulados y/o fiscalizados por la Anac. Los pasajeros que utilizaron millas aéreas para viajar deben ser tratados de la misma forma que aquellos que compraron pasaje sin el beneficio.

¿Cómo hago para mudar la fecha de mi viaje?

Para hacer cualquier mudanza en su vuelo, consulte a la empresa aérea o al agente de viajes. Las alteraciones son efectuadas de acuerdo con la disponibilidad de vuelos y pueden generar costes adicionales para el pasajero, que varían conforme a la tarifa del pasaje. El plazo de validez del pasaje es de un año, a contar de la fecha de su emisión.

¿Puedo transferir mi pasaje para otra persona?

No. El pasaje aéreo es personal e intransferible, o sea, el nombre del pasajero registrado en el pasaje, en el momento de la compra, no podrá ser mudado después. Eso significa que solamente esa persona está autorizada a viajar con ese billete. Tome cuidado al rellenar su nombre, pues divergencias en la grafía en relación al documento de identidad pueden causar problemas en la hora del embarque.

¿Qué ocurre si desisto del viaje?

Para cancelar su viaje, verifique las reglas en su contrato de transporte, pues esa mudanza podrá generar costes adicionales (en caso de posposición de la fecha) o la empresa podrá retener una parte del valor pagado (en caso de reembolso). Si usted desiste de su viaje, el plazo máximo que la empresa aérea tiene para hacer el pago del reembolso al pasajero es de 30 días,

contados a partir de la fecha de la solicitud. La empresa aérea no tiene la obligación de hacer el reembolso si el pasajero decidiera interrumpir el viaje en el aeropuerto de escala, en los casos en que el vuelo no es directo.

Cuidados con la salud

¿Es preciso algún cuidado con relación a la vacunación?

Siempre mantenga actualizada su tarjeta de vacunación. De acuerdo con las condiciones de su viaje, otras vacunas podrán ser recomendadas. Es importante observar que, para alcanzar la protección necesaria, cada vacuna tiene un período que puede variar entre diez días y seis semanas. Por eso, vacúnese con antelación.

Check-in y horarios de vuelos

¿Qué es el *check-in*?

El *check-in* es el procedimiento realizado por la compañía aérea para la identificación del pasajero, el despacho de bagajes y la emisión de tarjeta de embarque. Puede ser efectuado en el mostrador de la empresa, por la internet, en puntos de auto-atención y en aplicativos para teléfonos móviles o tabletas. La atención y la organización de las filas son de responsabilidad de las compañías

aéreas. Después del *check-in*, usted debe ir hacia el portón de embarque designado por la compañía aérea, en el horario estipulado.

¿He hecho el *check-in* por internet, qué hago con mi equipaje?

Si usted no tuviere equipaje o solamente equipaje de mano, debe imprimir la tarjeta de embarque y dirigirse directamente al portón de embarque indicado por la compañía aérea, en el horario informado por la empresa. Si tuviere equipaje a ser despachado, vaya al mostrador de *check-in* de la compañía, con tiempo suficiente para identificarse, despachar el equipaje y presentarse en el portón de embarque, en el horario informado por la empresa aérea. Algunas empresas tienen mostradores exclusivos para el despacho del equipaje.

¿Cuánto tiempo antes del vuelo debo llegar al aeropuerto?

Debe usted presentarse para el *check-in* en el horario estipulado por la compañía aérea. En la mayor parte de las veces, se debe obedecer al plazo de por lo menos una hora de antelación para vuelos nacionales y dos horas para vuelos internacionales. Consulte a su compañía aérea a ese respecto anticipadamente.

¿Cómo puedo informarme sobre el horario de mi vuelo?

En los aeropuertos existen monitores instalados con informaciones sobre los vuelos en diversos lugares. Es fundamental que el pasajero permanezca siempre atento a las informaciones de su vuelo, pues pueden sufrir alteraciones. También es posible acompañar los horarios de llegadas y partidas por el sitio web de los operadores aeroportuarios, en la internet:

Infraero: www.infraero.gov.br

GRU Airport: www.gru.com.br

Inframérica: www.bsb.aero

Aeropuertos Brasil Viracopos: www.viracopos.com

Los operadores de los aeropuertos también ofrecen aplicativos para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas), consulte los respectivos sitios web para saber más.

Los horarios de los vuelos son proporcionados por las compañías aéreas.

¿Cómo debo proceder con el horario de verano y el huso horario?

Siga el horario local. No es preciso calcular huso horario u horario de verano. Los billetes y los sitios web de las compañías aéreas informan la hora local, tanto en el origen como en el destino. Si tuviere dudas, consulte a la compañía aérea.

Equipaje

¿Cuál es el tamaño del equipaje de mano permitido?

Los límites del equipaje de mano son definidos por criterios de seguridad para atender al peso máximo de despegue del avión y a las acciones preventivas de seguridad a bordo. En vuelos nacionales, el equipaje no puede ser mayor de 115cm (considerando altura + largura+ anchura) y el peso máximo es de 5kg. Caso exceda esa especificación, la compañía aérea podrá exigir que el equipaje no viaje con usted y sea despachado.



¿Cuál es el peso del equipaje que puedo despachar sin coste adicional?

Depende del tamaño de la aeronave y de la clase en la cual el pasajero está viajando (primera clase o clase

económica, por ejemplo). En media, cada pasajero puede llevar hasta 23 kg en vuelos nacionales. La compañía aérea está autorizada a cobrar por el exceso de equipaje, en el momento del *check-in*, un valor que puede llegar al 0,5% de la tarifa sin restricciones por quilo de exceso. La empresa también puede negar el transporte del equipaje excedente o transportarlo en otro vuelo. Artículos deportivos en general (plancha de surf, bicicleta etc.), instrumentos musicales y otros tipos de equipaje especial deberán ser incluidos en la franquicia, de la misma forma que un equipaje común. Para más informaciones, consulte a la empresa aérea.

¿Qué hago para despachar algo de valor en mi equipaje?

En el equipaje a ser despachado, el pasajero debe evitar transportar bienes de valor (como joyas o aparatos electrónicos). Pero, si hubiere necesidad, usted puede declarar el valor de los bienes transportados aún durante el *check-in*. Para eso, pida el formulario a la empresa aérea, que se responsabilizará por los bienes declarados mediante tasa a ser cobrada en el acto de confirmación de los bienes. Consulte los valores con la compañía aérea. Normalmente se exige la factura como comprobante del valor del bien a ser despachado.

¿Son diferentes las reglas sobre los equipajes para vuelos internacionales?

Sí. Algunos ítems permitidos en vuelos nacionales no son autorizados para vuelos internacionales, porque dependen de las normas del país de destino. Consulte también, en esta Guía, el tópico *Viajes Internacionales*.

Documentos para embarque

¿Cuáles son los documentos necesarios para la identificación en vuelos nacionales?

Puede usted presentar un documento oficial con foto que permita su identificación, por ejemplo: Cédula o carnet de Identidad (RG, DNI, etc.); Tarjeta o Permiso Nacional de Habilitación del Conductor (CNH); Cédula o Tarjeta de Identidad emitida por Consejo, Colegio Profesional o Federación Profesional, con fotografía (OAB, CREA y otras); Tarjeta de Trabajo; Pasaporte Nacional; tarjetas de identificación expedidas por los Poderes Judicial y Legislativo Federal o estatales; documento expedido por ministerio u órgano subordinado a la Presidencia de la República; Licencias de piloto, comisario, mecánico de vuelo y despachante operacional de vuelo emitidas por la Anac. En casos de vuelos nacionales, son aceptadas las copias compulsadas de esos documentos.

¿Y si mis documentos hubieren sido robados, por ejemplo?

En caso de hurto, robo o extravío de documento, será aceptado el Boletín de Denuncia emitido hace menos de 60 días.

¿Cuáles son los documentos necesarios para embarque de niños y adolescentes?

Para niños y adolescentes, se acepta el Certificado o Partida de Nacimiento (original o copia compulsada). En caso de viaje con sólo uno de los padres o sin acompañante, verifique las exigencias de la Vara de la Infancia y de la Juventud de la localidad de embarque. Ningún niño podrá viajar para fuera de la ciudad donde vive sin la compañía de los padres o responsables sin expresa autorización judicial. Esa autorización es dispensada cuando el niño esté acompañado de uno de los padres. Además de eso, es posible que niños y adolescentes viajen sin acompañantes de ambos los padres, siempre que sean observadas las exigencias legales. Consulte la empresa aérea con antelación y verifique lo que dice el Estatuto de los Niños y Adolescentes, además de las exigencias de la Vara de la Infancia y de la Juventud de la localidad de embarque. Las reglas para los vuelos internacionales son diferentes. Verifique las informaciones en el tópico *Vuelos Internacionales*.

¿Existen reglas diferentes para embarque de pasajeros extranjeros?

Pasajeros de otras nacionalidades deben presentar uno de los documentos a seguir, considerada la respectiva validez: Pasaporte; Cédula de Identidad de Extranjero – CIE (RNE); Identidad Diplomática o Consular; o también otro documento de viaje, resultado de acuerdos internacionales firmados por el Brasil. En el caso de viaje dentro del Brasil, el protocolo de pedido de CIE expedido por el Departamento de Policía Federal puede ser aceptado en substitución del documento original, por el período máximo de 180 días, contados a partir de la fecha de su expedición. Además de eso, en algunos casos, los extranjeros portadores de visado permanente quedan dispensados de la substitución de la CIE y deberán presentar alguno de los documentos aceptados para brasileños.

Acceso a las salas de embarque

¿Quién puede entrar en las salas de embarque?

El acceso a las salas de embarque está restringido a los pasajeros que tengan en manos las tarjetas de embarque válidas (expedidas por compañía aérea para embarque en el aeropuerto, con fecha y horario compatibles con los de su presentación). Observe el horario en que debe usted entrar en la sala de embarque informado en su tarjeta.

¿Puedo entrar con carritos de equipaje en la sala de embarque?

No está permitida la entrada de carritos de equipaje en la sala de embarque. Ellos son puestos a disposición en los aeropuertos para uso en las áreas públicas de los terminales de pasajeros. Para evitar accidentes, los niños no deben ser transportados en los carritos de equipaje.

¿Por qué es preciso pasar por el equipamiento de rayos x?

Son normas internacionales de seguridad. Antes de entrar en la sala de embarque, los pasajeros deben pasar por detectores de metales y los equipajes de mano deben pasar por la inspección por rayos x. Está prohibido portar objetos cortantes o punzantes, como navajas, tijeras de uñas, etc. Así pues, en caso de que usted se olvide de despacharlos, esos ítems tendrán que ser descartados en el momento de la inspección. Cualquier maleta, bolsa, valija y similares sólo pueden ser abiertos y examinados en la presencia del pasajero.

¿Cómo debo proceder a la hora de pasar por el equipamiento detector de metales?

La inspección de los pasajeros por detector de metales es obligatoria, excepto para portadores de marcapasos (con documentación que compruebe esa

condición) y de implante coclear. El pasajero que, por motivo justificado, no pudiere ser inspeccionado por medio de equipamiento detector de metal, a ejemplo de pasajero con material implantado, deberá someterse al registro personal. Las mujeres embarazadas, caso lo soliciten, pueden ser inspeccionadas por medio de detector manual de metales o por medio de registro personal.

No se olvide de retirar de los bolsillos monedas, teléfonos móviles, llaves y otros objetos metálicos, y colocarlos junto con su cinto en la bandeja para inspección por el aparato de rayos x. Usted también podrá tener que quitarse los zapatos, caso sea solicitado por los funcionarios del canal de inspección.

¿Cómo debo proceder si fuere solicitado a pasar por registro personal?

El registro personal es una medida alternativa o adicional de seguridad, aplicada en casos específicos. Es realizado por una autoridad policial o por agente de protección de la aviación civil, en este caso, con el consentimiento del inspeccionado. Consiste en el registro del cuerpo de una persona, sus vestimentas y demás accesorios. Debe ser realizado por un agente de protección del mismo sexo de la persona inspeccionada, en sala reservada, con discreción y en la presencia de testigo, caso el pasajero lo solicite. Caso

el pasajero recuse a someterse al registro personal, su acceso a la sala de embarque será negado y el órgano de seguridad pública en el aeropuerto será accionado para evaluar la situación.

¿Puede el pasajero salir de la sala de embarque?

Caso precise salir de la sala de embarque, pida orientaciones a un funcionario del aeropuerto o de la empresa aérea para poder volver. Recuerde estar en el portón de embarque en el horario determinado por la compañía aérea.

¿Debo identificarme a la hora de entrar en el avión?

Sí. Por eso tenga a mano uno de los documentos oficiales de identificación con foto relacionado anteriormente. Este documento deberá ser presentado al funcionario de la compañía aérea en el momento de la llamada para embarque en la aeronave.

Asistencia especial

¿Cómo proceder en caso de pasajeros que necesitan asistencia especial?

Personas con deficiencia, persona con edad igual o superior a 60 (sesenta) años, gestante, lactante, persona acompañada por bebé, persona con

movilidad reducida o cualquier persona que, por alguna condición específica, tenga limitación en su autonomía. Como pasajero, esa persona tiene derecho a atención especial.

La empresa aérea debe, en el momento de la venta del pasaje, preguntar sobre la necesidad de atendimento especial y el pasajero también tiene el deber de informar a la empresa aérea sobre sus necesidades (ayuda técnica, acompañante y/o uso de oxígeno suplementario) en el acto de la compra del pasaje, inclusive por la internet, con antelación que puede variar entre 48 a 72 horas del embarque, dependiendo del tipo de necesidad. La empresa tendrá que responder a la solicitud en hasta 48 horas.

Esas personas también tienen derecho a atención preferencial en el *check-in* y en el embarque. El desembarque de ellas es efectuado por último, excepto en los casos en que el tiempo disponible para la conexión u otro motivo justifique la priorización. Además de eso, el pasajero podrá usar la silla de ruedas u otras ayudas técnicas (batones, muletas, andadores etc.) para desplazarse hasta la puerta del avión, siempre que el equipamiento pase por la inspección de seguridad del aeropuerto.

¿Cuáles son los derechos de los pasajeros que necesitan asistencia especial?

Esos pasajeros tienen derecho a la asistencia especial de la empresa aérea en las siguientes actividades: *check-in* y despacho de equipaje; desplazamiento del mostrador de *check-in* hasta la aeronave, pasando por los controles de frontera y de seguridad; embarque y desembarque de la aeronave; acomodación en el asiento, incluyendo el desplazamiento dentro de la aeronave; acomodación del equipaje de mano en la aeronave; desplazamiento desde la aeronave hasta el área de restitución de equipaje; recogida del equipaje despachado y acompañamiento en los controles de frontera; salida del área de desembarque y acceso al área pública; conducción a las instalaciones sanitarias; prestación de asistencia a aquellos que utilizan perro guía; transferencia o conexión entre vuelos y realización de demostración individual en relación a los procedimientos de emergencia, si solicitado.

En los casos en que la condición del pasajero exija la presencia de un acompañante, la solicitud debe ser efectuada con 72 horas de antelación y el operador aéreo debe proveer acompañante, sin cobranza adicional, o exigir la presencia del acompañante de elección del PNAE (Pasajero con Necesidad de Asistencia Especial) y cobrar por el asiento del acompañante valor igual o inferior al 20% (veinte por ciento) del valor del

billete aéreo adquirido por el pasajero con necesidad especial. Vale recordar que el pasajero deberá viajar al lado de su acompañante.

¿Existe alguna limitación en el viaje de gestantes?

Es importante entrar en contacto con la empresa aérea y con su médico antes de comprar el pasaje, porque algunas empresas tienen restricciones para el transporte de gestantes.

¿Cómo deben ser transportados bastones, muletas, andadores y otros?

Conocidos como “ayudas técnicas”, esos equipamientos deben ser llevados en la cabina de pasajeros, excepto cuando sus dimensiones o las de la aeronave (o, inclusive, aspectos de seguridad) inviabilizaren el transporte en la cabina, caso en que esos equipamientos deberán ser transportados en el compartimento de equipaje. Cuando las ayudas técnicas tuvieren que ser despachadas serán consideradas equipaje prioritario.

¿Cómo es efectuado el embarque y el desembarque de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida?

Caso el avión esté parado junto a un puente

de embarque, la entrada o salida del usuario con deficiencia o movilidad reducida es realizada de forma prioritaria en esas estructuras. No obstante, si el aeropuerto no poseyere puente de embarque o el avión sea estacionado en posición remota, el operador aeroportuario deberá ofrecer vehículos equipados con elevadores u otro equipamiento de ascenso y descenso apropiado para efectuar, con seguridad, el embarque y el desembarque de personas con deficiencia o movilidad reducida, conforme establece la Resolución n. ° 280, de julio de 2013, de la Agencia Nacional de Aviación Civil (Anac). El pasajero que precise de asistencia especial debe informar a la empresa aérea sobre su condición en el acto de la reserva o con antelación mínima de 48 horas antes del embarque. En el desembarque, el personal de a bordo comandará la salida del pasajero de la aeronave, que deberá ser acompañado por empleados de la compañía o por ella contratados, todos con el debido entrenamiento.

¿Dónde son transportadas las sillas de ruedas?

El operador aéreo debe transportar gratuitamente la ayuda técnica empleada para la locomoción del pasajero con necesidad de atención especial, limitada a 1 (una) pieza en la cabina de la aeronave, cuando hubiere espacio adecuado, o en el compartimento de equipaje de la aeronave. Cuando despachado, el

equipaje debe ser proporcionado al pasajero en el momento del desembarque de la aeronave.

Se consideran como ayuda técnica los productos, instrumentos, equipamientos o tecnología adaptados o especialmente proyectados para mejorar la funcionalidad de la persona portadora de deficiencia o con movilidad reducida, favoreciendo la autonomía personal, total o asistida.

El usuario de silla de ruedas debe ser acomodado en asiento especial, dotado de brazos desmontables, próximo al corredor, en hileras próximas a las puertas principales de embarque y desembarque de la aeronave y de los lavatorios, de acuerdo con la clase escogida.

¿Cómo es realizado el transporte de perro guía?

El perro guía debe ser transportado gratuitamente, en el suelo de la cabina de la aeronave, al lado de su dueño y bajo su control, equipado con arcos y dispensado del uso de bozal. El perro guía debe ser acomodado de modo a no obstruir el corredor de la aeronave. Además de eso, deben ser cumplidas las exigencias de las autoridades sanitarias nacionales y del país de destino, cuando fuere el caso.

Transporte de animales domésticos

¿Cómo hago para llevar mi animal doméstico en el viaje?

En relación a la forma de transporte, verifique cuáles son las reglas para el transporte de animales domésticos en la compañía aérea de su elección, pues podrá ser autorizado en el interior o en el portón de la aeronave y, dependiendo del porte o de la raza, el animal tendrá que usar bozal para tener acceso a la terminal del aeropuerto.

Además de las reglas de la compañía aérea, existen exigencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento (MAPA) para el transporte de animales domésticos que varían de acuerdo con el tipo de viaje, sea nacional o internacional.

¿Es preciso pagar por ese servicio?

El servicio no está incluido en el precio del pasaje. La solicitud y la consulta de precios deben ser efectuadas, con antelación, a la compañía aérea. Caso la empresa aérea autorice el transporte de animales, es necesario presentar, para embarque, el atestado de salud del animal.

¿Cuáles son las reglas para viajar con animales en vuelos nacionales?

En el caso de viajes dentro del Brasil, perros y gatos deben ser transportados con atestado de salud emitido por un médico veterinario inscrito en el Consejo Regional de Medicina Veterinaria. Para movimiento de cualesquier otros animales, es exigida la Guía de Tránsito Animal – GTA expedida por veterinario habilitado por el MAPA o por el órgano ejecutor de la defensa sanitaria en los estados. En el caso de especies silvestres, es necesario, asimismo, comprobar que el animal ha sido adquirido legalmente, mediante presentación de la factura de compra emitida por criador o comerciante de animales silvestres debidamente autorizados por el órgano ambiental competente. En la ausencia de ese documento, debe ser presentada la licencia de transporte emitida por el órgano ambiental competente.

En la hora del embarque

¿El portón donde voy a embarcar puede cambiar?

Sí. Los portones de embarque pueden sufrir cambios debido a la acomodación de las aeronaves en los patios en función de una mayor comodidad para el pasajero o del cumplimiento de los horarios de los

vuelos. Así pues, debe usted permanecer atento a los avisos sonoros sobre las llamadas para embarque y a los paneles de llegadas y partidas.

¿Es posible que yo no consiga embarcar en un vuelo que había planificado?

Sí. En algunos casos, el pasajero puede ser impedido de embarcar en el vuelo que había planificado. Eso puede acontecer, por ejemplo, cuando una aeronave tiene necesidad de mantenimiento no programada. Todas las veces que un avión llega a un aeropuerto, es inspeccionado por el equipo de mantenimiento de la compañía aérea. Si hubiere necesidad de mantenimiento no programado, será necesario cambiar a los pasajeros de avión y no siempre la compañía dispone de aeronave de reserva en el lugar. De esa forma, los pasajeros tendrán que ser reacomodados en otros vuelos. Vea otros casos en el ítem sobre derechos de los pasajeros en caso de atraso, cancelación o no embarque.

¿En qué otras situaciones el horario de mi embarque puede ser alterado?

Son normales casos en que una aeronave pasa la noche en un aeropuerto de menor movimiento y, cuando inicia su jornada, recorre varias ciudades. Si un aeropuerto amanece cerrado por mal tiempo, por

ejemplo, aquel avión podrá no despegar. Eso crea un efecto dominó, ya que los pasajeros en los otros aeropuertos que también aguardaban aquel avión tendrán que ser reacomodados en otros vuelos.

Derechos del pasajero en casos de atraso, cancelación o no embarque

¿Cuáles son mis derechos en los casos de atraso o cancelación?

En los casos de atraso, cancelación de vuelo y preterición de embarque (embarque no realizado por motivo de seguridad operacional, cambio de aeronave, *overbooking*, etc.), el pasajero que comparezca para embarque tiene derecho a la asistencia material, que involucra comunicación, alimentación y acomodación. Esas medidas tienen como objetivo minimizar la falta de confort de los pasajeros mientras aguardan el vuelo, atendiendo a sus necesidades inmediatas. La asistencia es ofrecida gradualmente, por la empresa aérea, de acuerdo con el tiempo de espera, contado a partir del momento en que ha habido el atraso, cancelación o preterición de embarque, conforme demostrado a seguir:

A partir de una hora: comunicación (internet, llamadas telefónicas, etc.).

A partir de dos horas: alimentación (*voucher*,

aperitivos, bebidas, etc.).

A partir de cuatro horas: acomodación u hospedaje (si fuere el caso) y transporte del aeropuerto al lugar de acomodación. Si usted estuviere en la localidad donde tiene su domicilio, la empresa podrá ofrecer solamente el transporte hasta su residencia y de esta para el aeropuerto.

Si el atraso fuere superior a cuatro horas (o la empresa ya tenga la estimativa de que el vuelo atrasará ese tiempo) o hubiere cancelación de vuelo o preterición de embarque, la empresa aérea deberá ofrecer al pasajero, además de la asistencia material, opciones de reacomodación o reembolso.

La asistencia material deberá ser ofrecida también a los pasajeros que ya estuvieren a bordo de la aeronave, en tierra, en lo que tuviere cabida. La empresa podrá suspender la prestación de la asistencia material para proceder al embarque inmediato.

¿Qué es preterición de embarque?

La preterición de embarque (embarque no realizado por motivo de seguridad operacional, substitución de avión, *overbooking* etc.) ocurre en la situación en que el pasajero tuvo su embarque negado, aun habiendo cumplido todos los requisitos para el embarque. En el instante en que la empresa constate que hay posibilidad de preterición, deberá preguntar si hay voluntarios que

acepten embarcar en otro vuelo, mediante la oferta de compensaciones (dinero, billetes extras, millas, diarias en hoteles, etc.). Caso usted acepte esa compensación, la empresa podrá solicitar la firma de un recibo, comprobando que ha sido aceptada la propuesta. Caso usted no acepte la compensación, y sea preterido, cabrá a la empresa aérea ofrecer alternativas de reacomodación y reembolso, además de la asistencia material.

Reembolso de pasaje

¿Cómo es efectuado el reembolso del pasaje?

Caso el vuelo atrase por más de cuatro horas, sea cancelado o, también, el pasajero tenga su embarque negado (preterición de embarque), la empresa deberá reembolsar el pasajero de acuerdo con la forma de pago utilizada en la compra del pasaje. La devolución de los valores ya liquidados y recibidos por la empresa aérea (compra en metálico, cheque compensado o débito en cuenta corriente) deberá ser inmediata, en dinero o por medio de crédito en cuenta bancaria. Si el pasaje aéreo fue financiado en la tarjeta de crédito y tiene plazos a vencer, el reembolso obedecerá a las reglas de la administradora de la tarjeta. Las providencias para el reembolso deben ser inmediatas. Si fuere del interés del pasajero, la empresa podrá ofrecer, en vez de reembolso, créditos en programas de millas.

Aeropuerto cerrado

¿Cómo queda la situación del pasajero en el caso en que el aeropuerto haya sido cerrado?

Un aeropuerto “cierra” cuando las condiciones meteorológicas u operacionales en aquel lugar no son adecuadas para aterrizajes y despegues. En ese caso, llegadas y/o partidas son suspendidas o canceladas hasta la reapertura del aeropuerto. En consecuencia, los aviones pueden ser encaminados a otros aeropuertos o permanecer en espera. Los derechos a la asistencia material, reacomodación y reembolso son debidos incluso en los casos en que el atraso haya sido causado por condiciones meteorológicas u operacionales adversas.

DURANTE EL VUELO

Dentro del avión

¿Puede la empresa aérea mudar el asiento que yo he reservado?

Sí. La reserva de asientos puede ser efectuada por internet, en el momento de la compra del billete aéreo, *check-in* vía internet o *check-in* en el mostrador del aeropuerto. En caso de necesidad operacional, la compañía aérea podrá reacomodar a los pasajeros en otros asientos o dejar la elección libre a bordo, sin necesidad de aviso previo.

¿Son gratuitos los aperitivos servidos dentro del avión?

Algunas empresas ofrecen servicio de a bordo gratuitamente, otras cobran por ese servicio. Si hubiere duda, consulte a la compañía aérea.

¿Está permitido fumar dentro del avión?

No. Está prohibido fumar a bordo, independientemente del tiempo de vuelo.

¿Está permitido el uso de aparatos electrónicos dentro de la aeronave?

Algunos tipos de aparatos electrónicos pueden ser

utilizados en vuelo, menos durante las operaciones de aterrizaje y despegue. En esos momentos no se permiten equipamientos que emitan ondas electromagnéticas, como los teléfonos móviles, *notebooks*, aparatos que reproducen músicas y vídeos (*players* de MP3, MP4, *tabletas* y otros), cámaras digitales de foto y vídeo etc. Cada compañía aérea puede autorizar o no el uso entre sus pasajeros. Algunas compañías aéreas ofrecen servicios específicos. Consulte a la empresa para más informaciones.

Seguridad de vuelo

¿Por qué un avión aborta el aterrizaje? ¿Es eso peligroso?

El abortar el aterrizaje es un procedimiento previsto y seguro que no ofrece riesgos para la aeronave o para los pasajeros. Un piloto decide abortar el aterrizaje cuando identifica que las condiciones para el aterrizaje no son plenamente favorables y planifica hacer una nueva aproximación.

¿Por qué los despegues y aterrizajes de los aviones demoran a veces?

Las actividades aéreas tienen como foco la seguridad. De esa forma, a veces es necesario atrasar en algunos minutos un despegue o aterrizaje para

garantizar una separación mínima entre las aeronaves. Despega antes la aeronave de la compañía que presentó plan de vuelo antes que las otras y aterriza antes quien llega primero al destino. Las excepciones son prioridades para aeronaves en emergencia, aeronaves transportando pacientes en estado grave, entre otras.

¿Existen áreas sin cobertura de radares en el espacio aéreo brasileño?

Todo el espacio aéreo del Brasil es cubierto por medios de vigilancia (radares), auxilios a la navegación y telecomunicaciones. Por eso, todas las regiones brasileñas son seguras para volar, pues cuentan con medios adecuados en condiciones de proveer seguridad y fluidez en los niveles en que operan los vuelos comerciales.

¿No es peligroso volar cuando está lloviendo?

Aunque la lluvia sea intensa, es posible volar porque la aeronave ha sido concebida para operar en esas condiciones. Eventualmente, puede ocurrir alguna incomodidad por causa de las turbulencias.

¿Por qué ocurre la turbulencia en los vuelos?

Turbulencia es un fenómeno atmosférico que hace

balancearse al avión y variar levemente la altitud, siendo más común cuando se atraviesa una capa de nubes. No obstante puede ocurrir también con cielo limpio. Puede ser causada por corrientes térmicas o de convección, diferencias en el relieve, variación en la velocidad del viento a lo largo de una zona frontal o alteraciones en la temperatura y presión atmosférica. Los aviones pueden evitar zonas de turbulencia con el uso de radares meteorológicos, que indican las nubes más densas. Las aeronaves son concebidas para soportar rayos. Cuando un rayo alcanza un avión, pasa por su fuselaje sin comprometer la seguridad de vuelo. Durante el viaje, permanezca sentado y con los cinturones abrochados, principalmente cuando fuere dado el aviso en el avión (avisos luminosos sobre las butacas y/o comunicado por la tripulación). Si estuviere en el sanitario o corredor del avión, retorne inmediatamente a su asiento. Durante la turbulencia, el servicio de a bordo también es interrumpido.

¿Por qué es posible volar de noche?

Volar durante el día o de noche, desde el punto de vista de las operaciones aéreas, no supone ninguna diferencia por causa de los recursos tecnológicos disponibles en los aviones y en los equipamientos de auxilio a la navegación aérea.

Devolución de equipaje

¿Quién es responsable por la devolución de mi equipaje?

La compañía aérea debe devolver el equipaje al pasajero en las mismas condiciones en las cuales fue despachado. Al administrador aeroportuario cabe mantener las esteras y los equipamientos en funcionamiento.

¿Qué hago cuando hubiere problemas con la devolución de mi equipaje?

Consulte a la empresa aérea preferentemente aún estando en la sala de desembarque o en hasta 15 días después de la fecha del desembarque y relate el hecho en documento proporcionado por la empresa o en cualquier otro comunicado por escrito. Para hacer su reclamación, es necesario presentar el comprobante de despacho del equipaje. Caso sea localizado por la empresa aérea, el equipaje deberá ser devuelto a la dirección informada por el pasajero. El equipaje podrá permanecer en la condición de extraviado por, como máximo, 30 días (vuelos nacionales) y 21 días (vuelos internacionales). Caso no sea localizado y entregado en ese plazo, la empresa deberá indemnizar al pasajero.

¿Qué acontece si el equipaje fuere damnificado?

Consulte a la empresa aérea para relatar el hecho enseguida que constate el problema, preferentemente aún en la sala de desembarque. Ese comunicado por escrito podrá ser registrado en la empresa en hasta siete días después de la fecha de desembarque.

¿Y en los casos de hurto de equipaje?

Consulte a la empresa aérea y comunique el hecho por escrito. La empresa es responsable por el equipaje desde el momento en que este es despachado hasta su recibimiento por el pasajero. Además de eso, registre una denuncia en la Policía, autoridad competente para averiguar el hecho.

¿Dónde reivindico mis derechos?

Al comprar un pasaje, usted establece con la empresa aérea un contrato de transporte. Por tanto, caso se sienta perjudicado o no sean sus derechos respetados, diríjase primero a la empresa aérea contratada para reivindicar sus derechos como consumidor. Es posible, también, registrar reclamación contra la empresa aérea en la Anac, después de haber registrado la queja en la empresa y haber recibido el respectivo número de protocolo. La Anac analizará el hecho y, en caso de constatar el incumplimiento de normas de la aviación civil, podrá aplicar sanción administrativa a la empresa.

¿Puede la Anac indemnizarme por los problemas que tuve?

No. La Anac no es parte de la relación de consumo firmada entre el pasajero y la empresa aérea y, por eso, no es posible buscar en la agencia la indemnización. Para reivindicar indemnizaciones por daños morales y/o materiales, consulte a los órganos de Defensa del Consumidor o diríjase al Poder Judicial. Para exigir esas indemnizaciones, es importante guardar el comprobante de la tarjeta de embarque y los comprobantes de los gastos eventualmente realizados (alimentación, transporte, hospedaje y comunicación) o los documentos relacionados a la actividad profesional que sería cumplida en destino.

Facilidades en el aeropuerto

¿Qué facilidades pueden ser encontradas en los aeropuertos?

En la mayoría de los aeropuertos, el pasajero puede encontrar los servicios de mostrador de informaciones, objetos perdidos, Oidoría y apoyo de órganos públicos como la Anac, Policía Federal, Secretaría Federal de Recaudación, Anvisa, Vigiagro, Juzgado de la Infancia y de la Juventud, Policía Civil, Policía Militar, entre otros.

¿Quién es responsable de los autobuses que llevan a los pasajeros del avión hasta la terminal?

El transporte de los pasajeros entre el patio y la terminal aeroportuaria es solicitado por la compañía aérea con antelación para que el operador aeroportuario envíe los autobuses en cantidad necesaria.

¿Quién es responsable de los estacionamientos en los aeropuertos?

Cada operador aeroportuario puede definir la forma de gestión de sus estacionamientos, que pueden ser administrados de forma directa o indirecta. Para más informaciones, consulte al operador del aeropuerto.

¿Hay alguna orientación sobre taxis y transporte público en los aeropuertos?

Los valores cobrados por los taxistas de los aeropuertos son definidos por los sindicatos de la categoría u órgano competente en la región, generalmente el poder público municipal. Los taxis habilitados en los aeropuertos siguen criterios de calidad para atender a los pasajeros con seguridad y confort. El transporte público es regulado y ofrecido por el órgano público competente en la región – municipal, estatal o distrital.

Cuidados con la salud

¿Qué cuidados preciso tener antes de hacer un viaje internacional?

Es importante conocer, con antelación, los cuidados que deben ser tomados con la salud. Consulte a su médico para una evaluación, principalmente si fuere portador de alguna enfermedad. Evite viajar en la vigencia de cualquier enfermedad infecciosa aguda. Si precisase hacer uso de medicamentos durante el viaje, obtenga la prescripción médica y manténgala con usted. Recuerde adquirir medicamentos suficientes para todo el viaje.

¿Es necesario tomar alguna vacuna?

Actualmente la Organización Mundial de la Salud define la vacunación contra la fiebre amarilla como la única exigencia para el ingreso en los países signatarios del Reglamento Sanitario Internacional que adoptan esa medida. El Certificado Internacional de Vacunación o Profilaxis – CIVP es el documento oficial que comprueba la inmunización y es emitido en los Centros de Orientación para la Salud del Viajante – COSV de la Anvisa y habilitados esparcidos por todo el País. Para obtener el CIVP, comparezca a un COSV y presente

la Tarjeta Nacional de Vacunación y un documento de identificación oficial con foto. Accediendo en la internet al Sistema de Informaciones sobre Puertos, Aeropuertos y Fronteras (Sispafra) de la Anvisa en la dirección www.anvisa.gov.br/viajante, es posible obtener más informaciones sobre la emisión del CIVP, así como elaborar un itinerario de viaje que indicará las vacunas exigidas para el ingreso en el país de destino y otros cuidados con su salud, además de realizar el pre-catastro para agilizar su atendimento e identificar el Centro más próximo de su residencia.

¿Cómo debo comportarme si me pusiera enfermo durante el vuelo?

Si usted se pusiera enfermo dentro de la aeronave, comunique el hecho al equipo de a bordo, que tomará las debidas providencias y alertará a los servicios de salud del lugar hacia donde usted está desplazándose. En desplazamientos con más de cuatro horas, la inmovilidad prolongada aumenta el riesgo de trombosis venosa. Por eso, procure ejercitarse cada dos o tres horas. Si usted perteneciese al grupo de riesgo elevado para esa enfermedad, acuérdesese de consultar a un médico.

¿Qué cuidados debo tener después de llegar a mi destino?

Un problema común en viajes es la diarrea causada por la ingestión de alimentos o agua contaminados. Esté siempre atento a la seguridad y a la calidad de aquello que usted ingiere u ofrece a los niños. Algunas especies de aves y mamíferos también pueden transmitir enfermedades infectocontagiosas, inclusive en el medio urbano. Por tanto, evite contacto próximo con aves vivas o abatidas. Caso sufra agresión por mamíferos domésticos o silvestres, lave inmediatamente el área afectada con agua y jabón y busque atendimento médico. Además de eso, en el caso de la gripe, hay nuevos virus circulando cada año. Por eso, la vacunación es anual. Alimentarse bien, adoptar hábitos saludables e higiénicos y evitar el estrés son las formas más eficaces de prevención.

¿Qué debo hacer en caso de enfermarse después del retorno del viaje?

Después del retorno del viaje, caso presente fiebre u otros síntomas, como diarrea, problemas de piel o respiratorios, procure inmediatamente un servicio de salud e informe las regiones que visitó.

Documentos para embarque internacional

¿Cuáles son los documentos necesarios para embarque en un viaje al extranjero?

Para brasileños, es necesario el Pasaporte brasileño válido. En el caso de viajes para Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela, también es aceptada como documento de viaje la Cédula de Identidad civil (RG), emitida por las Secretarías de Seguridad Pública de los Estados o del Distrito Federal. Permanezca atento, pues las Cédulas de Conducción y Cédulas Profesionales o Funcionales no son aceptadas. Para viajes de menores de 18 años, cuando realizados sin la compañía de uno o ambos los padres, se exige, además del documento de viaje, la presentación de autorización.

¿Cuáles son las reglas para viajes internacionales con menores de edad?

Para que menores brasileños viajen al extranjero sin acompañamiento de los responsables o en la compañía de sólo uno de estos, será necesaria la presentación de autorización judicial. Esta es dispensable siempre que haya sido emitida autorización por los responsables, siendo seguido el modelo disponible en el *link*: www.dpf.gov.br/servicos/viagens-ao-exterior/3_edicao_manual_menores.pdf. Será necesaria la presentación a

la Policía Federal de la autorización de viaje, aunque en el momento del *check-in*, ante las compañías aéreas, y que estén presentes los padres o responsables por el niño o adolescente.

¿Y cuando la autorización fuere emitida fuera del país?

En casos de autorizaciones emitidas en el extranjero, deberán ser observadas las orientaciones de las respectivas oficinas consulares brasileñas, siendo seguido el modelo disponible en el sitio web www.portalconsular.mre.gov.br.

¿Cuáles son los documentos exigidos en el caso de extranjeros?

Son necesarios el Pasaporte válido y la tarjeta de entrada y salida debidamente relleno. La tarjeta debe ser presentada por el extranjero en la entrada en el Brasil y mantenido hasta el momento de su salida, cuando será recogido por la Policía Federal. La tarjeta de entrada y salida será proporcionada por las compañías aéreas o estará disponible en los puestos de control. Además de eso, es preciso el visado consular de acuerdo con la finalidad del viaje, dependiendo del país de origen y en los casos en que fuere exigido. Los extranjeros residentes en el Brasil, sea de forma temporaria o permanente, además del Pasaporte,

deberán presentar la Cédula de Identidad de extranjero o el protocolo del pedido de regularización expedido por la Policía Federal. En el caso de los nacionales oriundos de los países del Mercosur, serán aceptados, además de los pasaportes, otros documentos previstos en Acuerdo.

Cambio y moneda

¿Dónde puedo comprar moneda extranjera en el Brasil?

El cambio debe ser efectuado con establecimiento autorizado por el Banco Central do Brasil.

¿Cómo encuentro un establecimiento autorizado por el Banco Central do Brasil?

En los aeropuertos y shopping centers es común encontrar bancos o correctoras de cambio. En caso de dudas, usted puede consultar el listado de agentes autorizados por el sitio web www.bcb.gov.br/?INSTCRED. Además de eso, por medio del aplicativo Cambio Legal, es posible localizar los puntos de cambio en todo el País y así encontrar el lugar más próximo para comprar y vender moneda extranjera, además de otras informaciones – el APP está disponible para descarga en www.dinheirobrasileiro.bcb.gov.br.

¿Cuánto en moneda en metálico o cheques de viajero puedo llevar en la entrada o salida del Brasil?

No hay límite de valor para el porte de moneda en metálico o cheques de viajero tanto en la entrada como en la salida del País. No obstante, caso los valores portados (en dinero) superen los 10.000,00 reales (diez mil reales) o el equivalente en otras monedas, es necesario el relleno de la Declaración Electrónica de Bienes del Viajante – e-DBV, a partir del sitio web de la Secretaría de la Recaudación Federal del Brasil: <http://www.edbv.receita.fazenda.gov.br>.

¿Y a la hora de realizar el cambio? ¿Hay algún límite para operaciones con moneda en metálico o cheques de viaje?

Tampoco hay límite de valor para operaciones de cambio. No obstante, en las compras y ventas en que hubiere entrega y recepción de valores en especie o en cheques de viaje, hay límite de 10.000,00 reales (diez mil reales), por operación.

¿Cómo reconocer los elementos de seguridad de los billetes de Real?

Recientemente el Banco Central puso en circulación la Segunda Familia de billetes del Real. Poniendo el

billete contra la luz, VEA la Marca de Agua (la figura del animal y el valor del billete aparecen en el área clara). Con el tacto, SIENTA el Alto Relieve (por ejemplo, en la leyenda “REPÚBLICA FEDERATIVA DEL BRASIL” y en los laterales de la parte frontal del billete). En un lugar con bastante luz, ponga el billete en la posición horizontal a la altura de los ojos y DESCUBRA el Número Escondido (el valor del billete aparece en el rectángulo a la derecha de la efigie de la República). En los billetes de 10 y 20 reales, mueva su billete y DESCUBRA, en la esquina superior derecha, el Número que Muda de Color (el color muda del azul al verde y una barra parece desplazarse por el número). Para 50 y 100 reales, mueva su billete y DESCUBRA, en el lateral izquierdo, la Franja Holográfica (el número “50” o “100” y la palabra “REAIS” (REALES) se alternan y la figura del animal se vuelve coloreada). Los billetes de la Primera Familia de billetes del Real continúan valiendo y en ellos usted debe conferir también la Marca de Agua, el Alto Relieve y la Imagen Latente.

En la hora del embarque internacional

¿Cómo proceder en la hora del embarque?

Al ingresar en el área de embarque, mantenga a mano el documento de viaje para agilización al ser atendido por parte del Control de Inmigración de la Policía Federal.

Permanezca atento a la señalización en el área de embarque internacional para dirigirse al lugar específico para ser atendido (brasileño, extranjero etc.). El embarque de menores deberá ser realizado en la compañía de los responsables y, en la ausencia de ambos o de uno de estos, deberá ser presentada la respectiva autorización de viaje. Portadores de Pasaportes Diplomáticos, gestantes, ancianos y personas con deficiencia o movilidad reducida pueden utilizar el atendimento en ventanilla preferencial.

Equipaje

¿Qué puedo llevar como equipaje de mano?

Las reglas para vuelos internacionales también prohíben en el equipaje de mano: objetos cortantes o punzantes, como navajas, tijeras de uña, etc. Esos ítems sólo deben ser llevados en el equipaje despachado. El transporte de líquidos en vuelos internacionales debe atender a las normas a seguir:

- Líquidos, geles y pastas deben ser conducidos en un embalaje plástico transparente de hasta 1 litro (aproximadamente 20cm x 20cm), presentados en la inspección por rayos X separadamente del equipaje. Cada recipiente no puede exceder el volumen de 100ml. Líquidos en frascos con más de 100ml no pueden ser transportados, aunque estén parcialmente llenos.

- Perfumes, bebidas y otros líquidos adquiridos en el *free shop* deben estar embalados en bolsa sellada y acompañados de las facturas del día del vuelo. Esa medida no garantiza la aceptación del embalaje sellado por parte de otros países. En el caso de conexión, consulte a la empresa aérea sobre la posibilidad de retención de su producto por autoridades extranjeras.

- Medicamentos solamente con prescripción médica y presentación de la receta en el momento de la inspección por rayos x

- Alimentación de bebés o líquidos especiales (sopas, jarabes, suero, etc.), solamente en la cantidad a ser utilizada durante el vuelo, incluyendo eventuales escalas, y presentados en la inspección por rayos x preventiva de seguridad a bordo.

Las reglas sobre límites de equipaje varían conforme el país de destino. Por eso, consulte a la empresa aérea con antelación.

¿Qué es lo que no puedo llevar como equipaje despachado?

Substancias explosivas, inflamables o tóxicas son ejemplos de ítems que no pueden ser transportados como equipaje despachado. En el caso de duda sobre algún ítem específico que quiera despachar, consulte a la empresa aérea.

¿Puedo llevar mis medicamentos en el viaje?

La entrada de medicamentos en otros países podrá sufrir fiscalización sanitaria. Por tanto, no olvide la prescripción médica. No se olvide de llevar (preferiblemente en el equipaje de mano) los medicamentos necesarios a la completa duración del viaje. Se recomienda que los medicamentos sean mantenidos en el embalaje o caja original para mejor identificación. Permanezca atento al volumen individual de los recipientes, pues, por las normas de seguridad aérea, solamente es permitido llevar en el equipaje de mano:

- Biberones y alimentos infantiles industrializados (cuando bebés y niños pequeños estuvieren viajando).
- Medicamentos esenciales acompañados de prescripción médica (la prescripción deberá poseer el nombre del pasajero para ser confrontado con el nombre que consta en la tarjeta de embarque).
- Medicamentos que no necesitan prescripción médica: colirio, solución fisiológica para lentes de contacto, etc. (siempre que no excedan los 100 ml o 3.4oz).
- Insulina y líquidos especiales o gel, para pasajeros diabéticos, acompañados de prescripción médica (siempre que no excedan los 100ml o 3.4oz).
- Cosméticos sólidos (lápiz de labios, protector labial o desodorante en barra, etc.).

¿Es necesario declarar mi cámara y otros objetos antes del embarque?

La Secretaría Federal de Recaudación del Brasil, la Policía Federal y otros órganos no emiten documentos para comprobación de salida al extranjero de bienes del equipaje del viajante. Existen algunas formas para que el pasajero compruebe que ya poseía el objeto en cuestión. Para saber más, consulte el ítem *Entrada de bienes adquiridos en el extranjero*, en esta Guía.

En el desembarque

¿Cómo proceder en la hora del desembarque en el Brasil?

Al desembarcar, mantenga a mano el documento de viaje, visando a la agilización de ser atendido en el control de inmigración. Esté atento a la señalización en el área de desembarque internacional para dirigirse al lugar específico de atención al ciudadano brasileño. Diplomáticos, gestantes, ancianos y personas con deficiencia o movilidad reducida pueden utilizar la atención en ventanilla preferencial.

Transporte de productos de origen vegetal y animal

¿Cuáles son las orientaciones para la entrada

de productos de origen vegetal y animal del extranjero?

Productos de origen vegetal industrializados, bebidas y aceites, en lo que se refiere a los requisitos fitosanitarios, tienen entrada libre en el País, no siendo necesario presentar ninguna documentación al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento (MAPA), cuando de la llegada al Brasil.

Para productos vegetales y sus partes, acompañados de Certificados Fitosanitarios emitidos por la autoridad competente del país de origen, el viajante deberá providenciar, junto al organismo oficial del país de origen, la emisión del Certificado Fitosanitario y presentarlo a la fiscalización del MAPA, cuando de la llegada al Brasil.

Productos de origen animal sólo pueden entrar en el Brasil si autorizados previamente por el MAPA, esa autorización deberá ser solicitada por el viajante, antes del viaje, a la representación del Ministerio en su estado. Además de eso, el viajante deberá solicitar a la autoridad veterinaria oficial del país de origen del producto la emisión del Certificado Sanitario Internacional, atendiendo a las exigencias contenidas en la autorización concedida por el MAPA, y presentarlo a la fiscalización, cuando de la llegada al Brasil.

Productos de origen animal y vegetal adquiridos en tiendas de zona franca localizadas en aeropuertos

brasileños tienen entrada libre en el País, visto que ya fueron sometidos a control previo por el MAPA, no siendo necesario presentar ninguna documentación al MAPA, cuando de la llegada al Brasil.

¿Qué productos agropecuarios no pueden ingresar en el Brasil sin autorización?

- Frutas y hortalizas frescas.
- Insectos, caracoles, bacterias y hongos.
- Flores, plantas o partes de ellas.
- Bulbos, semillas, esquejes y estacas.
- Cigarros puros.
- Tabaco para narguilé conteniendo miel en su composición.
- Animales de compañía, como perros y gatos, sin el Certificado Zoosanitario Internacional, pues pueden transmitir la rabia, entre otras enfermedades.
- Aves domésticas y silvestres, pues pueden albergar el virus de la *influenza* (gripe aviaria).
- Especies exóticas, peces, aves ornamentales y abejas, pues pueden transmitir enfermedades que no existen en el Brasil.
- Carnes de cualquier especie animal, *in natura* o industrializadas (embutidos, jamones, ahumados, salados, enlatados), pues pueden contener agentes infecciosos.
- Leche y productos lácteos, como quesos,

mantequilla, dulce de leche, yogures, pues, además de necesitar condiciones especiales de conservación, además pueden contener agentes infecciosos.

- Productos apícolas (miel, cera, propóleos, etc.) porque pueden albergar agentes infecciosos.

- Huevos y derivados, pues también requieren condiciones especiales de conservación y pueden contener agentes infecciosos.

- Pescados y derivados, por la misma razón anterior.

- Semen y embriones, considerados materiales de multiplicación animal, potencializando el riesgo de diseminación de enfermedades.

- Productos biológicos veterinarios (suero, vacunas y medicamentos) requieren registro en el MAPA.

- Alimentos para animales (pienso, galletas para perros y gatos, chucherías de morder) requieren registro en el MAPA.

- Tierras.

- Maderas brutas no tratadas.

- Agrotóxicos.

- Fertilizantes.

- Material biológico para pesquisa científica, entre otros, como muestras de animales, vegetales o sus partes y kits para diagnóstico de laboratorio.

- Comida servida a bordo.

- Productos de origen animal y vegetal adquiridos en tiendas de zona franca en el extranjero.

¿Y cuáles son productos permitidos?

- Aceites.
- Productos de origen vegetal industrializados, embasados al vacío, enlatados, en salmuera y otros conservantes.
- Chocolates.
- Bebidas en general (te e infusiones, zumos y refrescos).
 - Hierba mate elaborada y empaquetada.
 - Helados y postres en polvo, empaquetados.
 - Féculas empaquetadas.
 - Margarina y pasta de cacao.
 - Café soluble.
 - Café tostado y molido.
 - Glucosa y azúcar refinado y empaquetado.
 - Cigarrillos.

¿Es posible para un pasajero llevar plantas, animales nativos o material biológico del Brasil hacia país extranjero?

Sí, siempre que tenga origen legal y que el interesado obtenga una licencia del Ibama. El requerimiento de licencia debe ser rellenado *on-line* en la página del Ibama en la internet, www.ibama.gov.br, opción Servicios, Licencia para importación o exportación de flora y fauna –Cites y no Cites. La solicitud sólo podrá ser efectuada por persona

física o jurídica que posea registro en el Catastro Técnico Federal del Ibama, que puede ser obtenido en la dirección electrónica www.ibama.gov.br, en la opción SERVIÇOS (SERVICIOS), FAÇA SEU CADASTRO (HAGA SU CATASTRO). El requerimiento rellenado deberá ser enviado al Ibama, y su tramitación podrá ser acompañada por el interesado en tiempo real. Después de la aprobación del requerimiento y el pago de la tasa correspondiente, la licencia es emitida. Destacamos, sin embargo, que hay especies animales cuya importación está prohibida. El transporte internacional de los animales considerados domésticos por el Decreto Ibama n.º 93 de 1998, como perros y gatos, está exento de licencia del Ibama. Vea más detalles en el ítem *Transporte de animales*.

Es importante, asimismo, verificar las exigencias fitosanitarias o zoonosanitarias del país de destino, que deberán ser objeto de consulta al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento –MAPA, para evaluación de la posibilidad o no de ser atendido.

¿Y si alguna especie estuviere incluida en los anexos de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies de la Flora y Fauna Salvajes en Peligro de Extinción (Cites), como una orquídea o un papagayo?

Para salir del Brasil con especies animales o

vegetales incluidas en los anexos de la Cites, o productos fabricados con esas especies, es necesario obtener una licencia de exportación Ibama/Cites. El procedimiento para la obtención de la licencia del Ibama y autorización por el MAPA es el mismo descrito en el ítem anterior.

¿Es posible llevarse del Brasil o traer al Brasil objetos que contengan partes de animales de especies silvestres nativas o exóticas?

Sí, productos que tengan comprobación de origen legal pueden ser exportados o importados mediante licencia del Ibama. El procedimiento para obtención de la licencia es el mismo descrito en los ítems anteriores y es válido para productos de especies incluidas o no en los anexos de la Cites. El transporte internacional de esos objetos, cuando considerados de uso personal por el Decreto Ibama n. ° 93 de 1998, está exento de licencia del Ibama. Para más informaciones, acceda a www.ibama.gov.br.

Para importar objetos que contengan partes de animales, además de las exigencias del Ibama, el viajante deberá solicitar autorización de importación al MAPA. En posesión de la autorización y de las exigencias sanitarias brasileñas, el viajante deberá providenciar en la autoridad veterinaria oficial del país de origen, en el extranjero, la emisión del Certificado

Sanitario atendiendo a las exigencias contenidas en la autorización concedida y presentarlo a la fiscalización del MAPA, cuando de la llegada al Brasil.

Transporte de animales

¿Cuáles son las reglas para viajar con animales en viaje internacional?

Quien entra en el Brasil con animales vivos debe providenciar, antes del viaje, el Certificado Zoosanitario Internacional (CZI), emitido por la autoridad veterinaria oficial del país de origen, atendiendo a los requisitos sanitarios brasileños, conforme a la especie animal y el país de procedencia.

Quien sale del Brasil con destino a otros países debe verificar cuáles son los requisitos sanitarios exigidos por el país pretendido y solicitar la emisión del CZI por el fiscal federal agropecuario (médico veterinario) del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento (MAPA).

Entrada de bienes adquiridos en el extranjero

¿Cómo debo proceder en relación a los bienes que compré en el extranjero?

Al retornar de viaje al extranjero, estando en la

condición de obligado a presentar la Declaración Electrónica de Bienes del Viajante (e-DBV), rellene y envíe su declaración, vía internet, por medio del sitio web www.edbv.receita.fazenda.gov.br y preséntese a la Aduana.

Está obligado a presentar e-DBV, en el momento de la llegada al País, el pasajero, aun siendo menor de edad, que se encuentre en cualquiera de las situaciones abajo relacionadas:

porte de dinero en especie en valor superior a 10.000,00 reales (diez mil reales) o el equivalente en otra moneda;

haya adquirido bienes en el extranjero, constantes en su equipaje:

i) sujetos a control especial para entrada en el País;

ii) cuyo valor global supere el límite de exención del régimen tributario de equipaje;

iii) cuya cantidad supere los límites cuantitativos que pueden ser importados en el régimen tributario de equipaje; o

iv) que no pueden ser importados en el régimen tributario de equipaje acompañado.

En caso de duda, los viajeros pueden acceder el sitio web de la Secretaría Federal de Recaudación del Brasil (www.receita.fazenda.gov.br/) en el *link* de Aduana y Comercio Exterior, o también en el aplicativo para dispositivos móviles Viajantes en el Extranjero, de la Secretaría Federal de Recaudación.

¿Qué tipos de bienes están sujetos a controles especiales para entrada en el País?

Están sujetos a controles especiales por los órganos competentes: animales vivos, productos de origen animal y vegetal, armas y municiones, y equipamientos y otros productos que puedan tener efectos para la salud y seguridad públicas y para el medio ambiente.

¿Cuál es el límite de exención tributaria para entrada de productos?

El límite de valor global, cuando el viajero ingrese en el País por vía aérea, es de 500,00 dólares EE. UU. (quinientos dólares de los Estados Unidos), o el equivalente en otra moneda. Dentro de ese límite no son computados (se desprecia el valor de):

- a) libros, folletos y periódicos;
- b) bienes de uso o consumo personal del viajante;
- c) mercaderías adquiridas dentro del límite de exención de 500,00 dólares EE. UU. (quinientos dólares de los Estados Unidos) en el *free shop* en el aeropuerto de llegada al Brasil, pues esa es otra cuota de exención a que el pasajero tiene derecho; y
- d) bienes no adquiridos en el viaje, que el pasajero esté trayendo de vuelta al País.

Observe que aunque los bienes hayan sido recibidos gratuitamente en el extranjero entran en el cálculo del límite de valor de exención.

¿Debo preocuparme con la cantidad de bienes traídos en el viaje?

Para haber exención de impuestos y para la liberación de los bienes en el régimen tributario de equipaje acompañado, no basta que los productos estén dentro del límite de valor arriba referido. Es necesario que ellos también estén dentro del límite cuantitativo de:

12 litros de bebidas alcohólicas;

10 cajetillas de cigarrillos, conteniendo 20 unidades cada una;

25 cigarros puros o puritos;

250 gramos de tabaco;

20 unidades de bienes no relacionados en los ítems “a” a “d” (souvenires y pequeños regalos), de valor unitario inferior a 10,00 dólares EE. UU. (diez dólares de los Estados Unidos), siempre que no haya más de 10 unidades idénticas;

20 unidades de bienes no relacionados en los ítems “a” a “e”, siempre que no haya más de tres unidades idénticas.

Observe que aun siendo los bienes recibidos gratuitamente en el extranjero entran en el cálculo de esos límites cuantitativos.

¿Cuáles son los bienes de consumo personal?

Son únicamente los artículos de vestuario, higiene

y demás bienes de carácter manifiestamente personal, de naturaleza y en cantidad compatibles con las circunstancias del viaje. Ejemplos: ropas, calzados, gafas, un reloj usado, una máquina fotográfica usada, un teléfono móvil usado. *Notebooks* y filmadoras no están exentos.

¿Cómo puedo probar que no he comprado un bien durante el viaje?

La comprobación de que un bien no ha sido adquirido durante el viaje puede ser efectuada utilizando cualquier medio idóneo. Ejemplos: factura emitida por establecimiento domiciliado en el Brasil, presentación de DBA o e-DBV, debidamente tramitada, conteniendo la descripción detallada de bienes adquiridos en el extranjero en otro viaje etc. La Secretaría Federal de Recaudación del Brasil no emite documentos para comprobación de la salida al extranjero de bienes constantes del equipaje del viajero.

¿Puedo sumar mi límite de exención tributaria al de otra persona que esté conmigo?

No. El límite de exención tributaria es personal, intransferible y sólo puede ser utilizado una vez cada intervalo de un mes. No es posible sumar los límites de exención de una pareja, por ejemplo, para traer bienes

de valor superior al límite individual, sin el pago de tributos.

¿Cuáles son los productos sujetos a la fiscalización sanitaria de la Anvisa que puedo traer en el equipaje?

Están autorizados los medicamentos, alimentos, sanitizantes, cosméticos, productos de higiene y productos médicos destinados para consumo propio e individual (siempre que no se caractericen en frecuencia y cantidad, para fines comerciales o de venta). Todos los productos deben estar en sus embalajes originales para permitir la identificación. Medicamentos de control especial deben ser acompañados de recetario médico. No está permitido traer productos médicos del extranjero, en el equipaje, para prestación de servicios a terceros.

¿Debo declarar valores en dinero?

En la llegada o salida del Brasil, el viajero que estuviere portando valores en metálico (dinero) superiores a 10.000,00 reales (diez mil reales) o el equivalente en otra moneda deberá presentar la e-DBV, vía internet, en el sitio web www.edbv.receita.fazenda.gov.br.

La fiscalización aduanera verificará la exactitud de la declaración y exigirá documentos específicos que comprueben la adquisición lícita de los valores.

¿Y las compras efectuadas en el *free shop*?

Compras no *free shop* de llegada ao Brasil não são computadas no limite de isenção tributária de US\$ 500,00 (quinhentos dólares dos Estados Unidos).

¿Cómo se calcula el impuesto debido, en el caso de equipaje por encima del límite de valor de exención?

El valor excedente al límite de valor de exención de los bienes que pueden ser importados en el régimen tributario de equipaje acompañado será tributado por la alícuota del 50%. La declaración inexacta o la falta de declaración cuando esta es obligatoria sujeta el pasajero a multa y otras sanciones.

¿Cómo se calcula el impuesto debido, en el caso de bienes por encima del límite cuantitativo pasible de ser importados en el régimen tributario de equipaje?

Los bienes que excedieren los límites cuantitativos por encima del límite cuantitativo referidos sólo pueden ser importados en el régimen común de tributación, mediante el registro de una Declaración de Importación (DI) o Declaración Simplificada de Importación (DSI). En ese régimen, las alícuotas de los tributos incidentes en la importación varían de acuerdo con el tipo de mercadería, o sea, no hay una alícuota única. El despacho de importación en ese régimen exige el almacenamiento

de los bienes en el aeropuerto y también está sujeta al pago del ICMS de los Estados y del Distrito Federal.

¿Qué NO puedo importar en el régimen tributario de equipaje?

No pueden ser autorizados en el régimen tributario de equipaje:

a) aeronaves, inclusive ala delta y parapente, embarcaciones de cualquier tipo, inclusive barco hinchable y kayak, vehículos automotores, motocicletas, motonetas, bicicletas con motor, motores para embarcación, motos acuáticas y similares, así como sus partes y piezas;

b) bienes adquiridos en el extranjero que superen los límites cuantitativos mencionados anteriormente en esta Guía;

c) bienes adquiridos en el extranjero, en cualquier cantidad, que se destinen al comercio.

¿Qué está prohibido importar?

Además de los productos ilícitos y de los falsificados, cigarrillos y bebidas de fabricación brasileña, destinados a la venta exclusivamente en el extranjero, no pueden ser importados.

¿Viajero residente en el extranjero en viaje temporario al Brasil deberá declarar?

Sí, debe declarar los bienes de uso o consumo

personal cuyo valor global sea superior a 3.000,00 dólares EE. UU. (tres mil dólares de los Estados Unidos) o el equivalente en otra moneda.

¿Qué hacer en caso de extravío de equipaje conteniendo bienes adquiridos en el extranjero?

Solicite el registro de la ocurrencia a la empresa aérea, en el momento del desembarque. Procure la fiscalización aduanera y garantice el derecho a la cuota de exención.

A QUIÉN RECURRIR

Anac – AGENCIA NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

Agencia reguladora del sector responsable por la normatización y fiscalización del cumplimiento de la legislación de aviación civil por las empresas aéreas y operadores aeroportuarios. Contacto: www.anac.gov.br/faleanac o 0800 725 4445.

SAC – SECRETARÍA DE AVIACIÓN CIVIL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Contacto: faleconosco@aviacaocivil.gov.br o (61) 3313-7107.

DECEA – DEPARTAMENTO DE CONTROL DEL ESPACIO AÉREO / COMANDO DE LA AERONÁUTICA

El Decea es el órgano del Comando de la Aeronáutica responsable, entre otras acciones, por el control del tráfico aéreo brasileño. Contacto: www.decea.gov.br o estevespsbe@decea.gov.br o (21) 6234-6637/2123-6585.

DEPARTAMENTO DE POLICÍA FEDERAL

Órgano responsable por el control de inmigración/ emigración y seguridad en áreas restringidas de los aeropuertos. Contacto: www.dpf.gov.br o 194.

ANVISA – AGENCIA NACIONAL DE VIGILANCIA SANITARIA

Informaciones a los viajantes sobre vacunación, profilaxis, salud en el mundo y exigencias sanitarias.

Contacto: www.anvisa.gov.br/viajante o 0800 642 9782.

VIGIAGRO – VIGILANCIA AGROPECUARIA INTERNACIONAL

Responsable por promover la vigilancia agropecuaria internacional. Contacto: www.agricultura.gov.br o vigiagro@agricultura.gov.br o 0800 704 1995.

SECRETARÍA FEDERAL DE RECAUDACIÓN

Responsable por la administración tributaria y aduanera en los aeropuertos.

Contacto: www.receita.fazenda.gov.br o 146 (Receita-fone) o 0800 702 1111 (Oidoría).

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL

Informaciones a los viajantes sobre cambio y moneda.

Contacto: www.bcb.gov.br/?faleconosco o 0800 979 2345

IBAMA – INSTITUTO DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES

Contacto: www.ibama.gov.br o cites.sede@ibama.gov.br o (61) 3316-1476/1258.

Operadores Aeroportuarios

INFRAERO – EMPRESA BRASILEÑA DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA

Responsable por la administración de 61 aeropuertos brasileños.

Contacto: www.infraero.gov.br o 0800 727 1234.

AEROPUERTOS BRASIL VIRACOPOS

Responsable por la administración del Aeropuerto Internacional de Viracopos/Campinas.

Contacto: www.viracopos.com o (+55 19) 3725-5000.

CONCESIONARIA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A.

Responsable por la administración del Aeropuerto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro. Contacto: ouvidoria@gru.com.br o (11) 2445-2945.

INFRAMÉRICA

Responsable por la administración del Aeropuerto Internacional de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek. Dirección: Aeropuerto Internacional de Brasília, Mezanino, CEP: 71608-900, Brasília, DF.

Contacto: www.inframercia.aero o (+55 61) 3214-6798.

JUZGADOS ESPECIALES CIVILES

Aeropuerto Internacional de Guarulhos/SP:
(11) 2445-4726/4727/4728.

Aeropuerto de Congonhas/SP:
(11) 5090-9801/9802/9803.

Aeropuerto Internacional del Galeão/RJ:
(21) 3353-2992/3398-5344.

Aeropuerto Santos Dumont/RJ:
(21) 3814-7763/7757.

Aeropuerto Internacional de Brasília/DF:
(61) 3365-2343/1720.

Empresas aéreas

AVIANCA

0800 286 6543

Deficientes auditivos: 0800 286 5445

Internet: www.avianca.com.br

AZUL/TRIP

0800 884 4040

Deficientes auditivos: 0800 881 0500

Internet: www.voeazul.com.br e www.voetrip.com.br

GOL/VARIG

0800 704 0465

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Internet: www.voegol.com.br

PASSAREDO

0800 770 3757

Deficientes auditivos: 0800 771 6836

Internet: www.voepassaredo.com.br

SETE LINHAS ÁERAS

0800 605 7000

Deficientes auditivos: pda@voesete.com.br

Internet: www.voesete.com.br

TAM

0800 570 5700

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: www.tam.com.br

AEROLINEAS ARGENTINAS

Internet: www.aerolineas.com.ar/home.asp

AIR FRANCE

Internet: www.airfrance.com.br

AMERICAN AIRLINES

Internet: www.aa.com.br

AUSTRAL LINHAS AÉREAS

Internet: www.austral.com.ar

COPA LINHAS AÉREAS

Internet: www.copaair.com

DELTA AIRLINES

Internet: pt.delta.com

EMIRATES

Internet: www.emirates.com/br

IBÉRIA

Internet: www.iberia.com/br

TAP – TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES

Internet: www.flytap.com

UNITED AIR LINES

Internet: www.united.com

EXPEDIENTE:

Realización:

Esta versión de la Guía del Pasajero ha sido actualizada bajo iniciativa y coordinación de la Comisión Nacional de Autoridades Aeroportuarias – Conaero, bajo la supervisión de la Secretaría de Aviación Civil (SAC) y la participación de la Casa Civil de la Presidencia de la República, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento, Ministerio de la Defensa, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia, Ministerio de la Planificación, Presupuesto y Gestión, Ministerio de la Salud y sus órganos vinculados, además de los operadores aeroportuarios Infraero, GRU Airport, Aeroportos Brasil Viracopos e Inframérica. El Banco Central do Brasil y el Instituto del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (Ibama) también contribuyeron con la actualización de la Guía.

Publicación:

Empresa Brasileña de Infraestructura Aeroportuaria –
Infraero
Guía del Pasajero

Edición:

Febrero de 2014.

n. ° 3 bajo coordinación de la Conaero.

n. ° 5 publicada por la Infraero.

Contacto sobre esta publicación:

Oiduría Infraero

Internet: www.infraero.gov.br, link Oiduría

Central de Atención: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312-3013

Cartas: Caixa Postal 8626 – CEP: 70312-970 – Brasília-DF

Apoyo:

Anvisa – Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria

BCB – Banco Central do Brasil

Decea – Departamento de Control del Espacio Aéreo/
Comando de la Aeronáutica

Departamento de Policía Federal

Ibama – Instituto del Medio Ambiente y de los Recursos
Naturales Renovables

Secretaría Federal de Recaudación del Brasil (Receita
Federal)

Vigiagro – Vigilancia Agropecuaria Internacional

“Esta publicación tiene carácter meramente informativo. Eventuales litigios deben considerar la legislación en vigor.”

Realización:

**Comissão Nacional
de Autoridades
Aeroportuárias
(Conaero)**



**Secretaria de Aviação
Civil da Presidência
da República (SAC)**



Para saber mais:

www.infraero.gov.br • www.anac.gov.br • www.aviacaocivil.gov.br