



## RIO GRANDE DO NORTE

LEI Nº 12.074, DE 07 DE FEVEREIRO DE 2025.

*Dispõe sobre a obrigatoriedade de fixação, pelos aeroportos no Estado do Rio Grande do Norte, de placas ou cartazes com informações acerca dos direitos dos passageiros em casos de atrasos e cancelamentos de voos e dá outras providências.*

**A GOVERNADORA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE:**  
FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os aeroportos localizados no Estado do Rio Grande do Norte ficam obrigados a fixarem, em locais de fácil visualização pelos passageiros, placas ou cartazes com informações claras e precisas acerca dos direitos dos passageiros nos casos de atrasos e cancelamentos de voos.

Art. 2º As placas e cartazes mencionados no art. 1º deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - direito à assistência material: informações sobre a responsabilidade das empresas aéreas de fornecer assistência material aos passageiros em casos de atrasos e cancelamentos, de acordo com o tempo estabelecido pela regulamentação vigente;

II - direito à informação: esclarecimento sobre o direito de os passageiros obterem informações claras e atualizadas acerca do *status* de seus voos, bem como sobre a razão dos atrasos e cancelamentos, sempre que solicitado;

III - direito ao reembolso e acomodação: orientações sobre os procedimentos para solicitar reembolso integral da passagem ou acomodação em outro voo, nos termos da legislação vigente; e

IV - contatos úteis: disponibilização de contatos úteis, tais como os números de telefone e endereços de *e-mail* dos órgãos de fiscalização, agências reguladoras e Juizado Especial do aeroporto, para que os passageiros possam registrar reclamações ou solicitar informações adicionais.

Art. 3º Os cartazes mencionados no art. 2º deverão ter, no mínimo, 40 cm (quarenta centímetros) de altura e 30 cm (trinta centímetros) de largura e deverão ser confeccionados em material durável e resistente, com letras de tamanho legível e nas línguas portuguesa e inglesa.

Parágrafo único. Os cartazes deverão ser afixados em pontos de fácil visualização, como guichês de atendimento e portões de embarque.

Art. 4º O descumprimento das disposições desta Lei acarretará advertência e, caso não haja adequação após efetivada a advertência, aplicar-se-á multa no valor de 5.000 (cinco mil) UFIR/RN.

Parágrafo único. Em caso de reincidência, o valor da multa será aplicado em dobro.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal/RN, 07 de fevereiro de 2025, 204º da Independência e 137º da República.

DOE Nº. 15.848 Data: 08.02.2025 Pág. 01
---

FÁTIMA BEZERRA  
Olga Aguiar de Melo