



COMPÊNDIO DE ELEMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

CEF nº 141

EMENDA nº 00

NORMA ORIGINÁRIA: Resolução nº 141

Título: Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

Aprovação: Portaria 1103/GGAF, de 6 de maio de 2016.

Origem: GGAF

1. Introdução

1. O objetivo deste documento é estabelecer os Elementos de Fiscalização referentes à Resolução nº 141, de 09 de março de 2010, a serem usados no planejamento e atuação da GEOP/GGAF da Agência Nacional de Aviação Civil, na consecução de suas responsabilidades regimentais no que tange à fiscalização da prestação do serviço de transporte aéreo.

2. Este documento foi escrito e publicado em atendimento à Instrução Normativa 81, de 19 de dezembro de 2014, que estabelece os Elementos de Fiscalização - EF.

3. Os elementos estabelecidos neste compêndio aplicam-se somente as empresas aéreas de transporte regular de passageiros ou de transporte de passageiros por voo charter.

2. Fundamentação

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005 – art. 2º; art. 8º, incisos IV, VII, e X.
2. Instrução Normativa 81, de 19 de dezembro de 2014, que estabelece EF.
3. Resolução nº 141, de 09 de março de 2010.

COD	TÍTULO	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ESPERADA	APLICAB.	ENQUADRAMENTO NORMATIVO	NÃO CONFORMIDADE	IMPACTO (I)	RELEVÂNCIA (R)	SEVERIDADE (S)
1	Informação Atualizada sobre Atraso de Voo	Sempre que o horário previsto para a partida da aeronave sofrer uma alteração, deverá o transportador informar, imediatamente, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre a alteração, o motivo e a nova previsão de partida aos passageiros listados no respectivo voo. Obs.: Entende-se por "meios de comunicação disponíveis" os monitores do aeroporto, os anúncios realizados nas salas de embarque e, quando realizado contato direto com o passageiro, seja no check-in ou na área de embarque, a comunicação verbal direcionada.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 - Art. 2º, § 1º	Ausência de informação Informação desatualizada Informação equivocada	BAIXA MÉDIA BAIXA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA
2	Informação por Escrito sobre Atraso de Voo	Sempre que o horário previsto para a partida da aeronave sofrer uma alteração, caso o passageiro listado no respectivo voo tenha interesse, deverá o transportador fornecer um documento por meio do qual informe sobre a alteração, o motivo e a nova previsão de partida do voo.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 - Art. 2º, § 2º	Fornecimento de informação equivocada Informação fornecida de forma incompleta Recusa no fornecimento da informação por escrito	BAIXA BAIXA BAIXA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA
3	Oferta de Alternativas em Decorrência de Atraso de Voo no Aeroporto de Partida	Em caso de atraso de voo superior a 4 (quatro) horas, em aeroporto de partida, deverá o transportador oferecer aos passageiros as alternativas de acomodação em outros voos e reembolso do valor integral pago pelo bilhete, incluídas as tarifas de embarque.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 - Art. 3º	Escolha da alternativa feita a revelia do passageiro Recusa no fornecimento de alternativas	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
4	Oferta de Alternativas em Decorrência de Atraso de Voo no Aeroporto de Escala ou de Conexão	Em caso de atraso de voo superior a 4 (quatro) horas, em aeroporto de escala ou de conexão, deverá o transportador oferecer aos passageiros as alternativas de acomodação em outros voos, assim como o reembolso do valor integral pago pelo bilhete, incluídas as tarifas de embarque, e a possibilidade de conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 - Art. 4º	Escolha da alternativa feita a revelia do passageiro Recusa no fornecimento de alternativas	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
5	Informação sobre Cancelamento de Voo e Interrupção do Serviço	Quando o transportador decidir pelo cancelamento do voo ou interrupção do serviço, deverá, de imediato, informar aos passageiros, incluindo o motivo, pelos meios de comunicação disponíveis. Obs.: Entende-se por "meios de comunicação disponíveis" os monitores do aeroporto, os anúncios realizados nas salas de embarque e, quando realizado contato direto com o passageiro, seja no check-in ou na área de embarque, a comunicação verbal direcionada.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 - Art. 7º	Ausência de informação Informação atrasada Informação equivocada	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA

COD	TÍTULO	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ESPERADA	APLICAB.	ENQUADRAMENTO NORMATIVO	NÃO CONFORMIDADE	IMPACTO (I)	RELEVÂNCIA (R)	SEVERIDADE (S)
6	Informação sobre Cancelamento Programado de Voo	Quando o transportador decidir pelo cancelamento programado do voo, deverá, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência em relação ao horário previsto para a partida, informar aos passageiros listados no voo.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 – Art. 7º, § 1º	Ausência de comunicação Informação fora do prazo	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
7	Informação por Escrito sobre Cancelamento de Voo	Sempre que o voo for cancelado, caso o passageiro tenha interesse, deverá o transportador fornecer um documento por meio do qual informe sobre o cancelamento, incluindo seu motivo.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 – Art. 7º, § 2º	Fornecimento de informação equivocada Fornecimento de informação incompleta Recusa no fornecimento da informação por escrito	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA
8	Oferta de Alternativas em Caso de Cancelamento de Voo ou Interrupção de Serviço	Em caso de cancelamento de voo ou interrupção de serviço, o transportador deverá oferecer como alternativas aos passageiros: acomodação em voo próprio, ou de terceiros, na primeira oportunidade ou em voo próprio, na data e horário da conveniência do passageiro; reembolso dos valores pagos de forma integral, assegurando o retorno ao aeroporto de origem (caso de interrupção) ou do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 – Art. 8º	Escolha da alternativa à revelia do passageiro Recusa no fornecimento das alternativas	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
9	Preterição de Passageiro que Não Seja Voluntário	Sempre que houver preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer compensações para que o passageiro aceite ser voluntário para embarcar em outro voo ou desistir da viagem.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 – Art. 10º caput	Deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou reserva confirmada e que não tenha sido voluntário para embarcar em outro voo Empresa aérea pretere o passageiro compulsoriamente e só oferece as alternativas posteriormente	MÉDIA MÉDIA	ALTA ALTA	MÉDIA MÉDIA
10	Informação por Escrito sobre Motivo da Preterição	Sempre que houver preterição de embarque, caso o passageiro tenha interesse, deverá o transportador fornecer um documento por meio do qual informe seu motivo.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Res. 141 – Art. 10º, § único	Fornecimento de informação equivocada Fornecimento de informação incompleta Recusa no fornecimento do documento	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA MÉDIA
11	Busca por Voluntários em Caso de Preterição	Sempre que antever circunstâncias que gerem a preterição de embarque, o transportador deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo mediante o oferecimento de compensações. As compensações deverão ser objeto de negociação entre o passageiro e o transportador.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 11º	Deixar de buscar por voluntários quando antever circunstâncias que possam gerar preterição	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA

	TÍTULO	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ESPERADA	APLICAB.	ENQUADRAMENTO NORMATIVO	NÃO CONFORMIDADE	IMPACTO (I)	RELEVÂNCIA (R)	SEVERIDADE (S)
12	Oferta de Alternativas em Caso de Preterição de Embarque	Em caso de preterição de embarque, o transportador deverá oferecer como alternativas aos passageiros: reacomodação em voo próprio, ou de terceiros, na primeira oportunidade ou em voo próprio, na data e horário da conveniência do passageiro; reembolso dos valores pagos de forma integral, assegurando o retorno ao aeroporto de origem (caso de interrupção) ou do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 12º	Escolha de alternativa à revelia do passageiro Recusa na oferta de alternativas	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
13	Assistência Material em Caso de Preterição de Passageiro	Em caso de preterição de embarque será devida a assistência de que trata o art. 14 da Resolução 141/10, exceto nos casos em que o passageiro optar por qualquer das alternativas previstas no art. 12, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 13º	Deixar de fornecer a assistência material devida em caso de preterição de passageiro Recusa em fornecer a assistência material devida em caso de preterição de passageiro	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA ALTA	MÉDIA MÉDIA
14	Prestação de Assistência Material	- Providenciar facilidades de comunicação (Ligação telefônica, internet, outros) em caso de atrasos superiores a 1 (uma) hora; - Providenciar alimentação adequada, em caso de atrasos superiores a 2 (duas) horas; - Providenciar acomodação em local adequado, traslado e hospedagem, em caso de atrasos superiores a 4 (quatro) horas, todos contados a partir do horário de partida originalmente previsto.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 14º	Prestação de assistência de forma não adequada ou fora do prazo Recusa no fornecimento da assistência devida	BAIXA MÉDIA	BAIXA MÉDIA	BAIXA MÉDIA
15	Reembolso em Caso de Descumprimento do Contrato de Transporte	O transportador deve assegurar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado, incluídas as tarifas aeroportuárias e observados os meios de pagamento. - O reembolso dos valores já quitados e recebidos pelo transportador deverá ser imediato, mediante restituição em espécie ou crédito em conta bancária; - O reembolso será efetuado em nome do adquirente do bilhete de passagem; - Havendo concordância entre as partes, o reembolso poderá ser efetuado por meio de créditos junto ao transportador.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 16º	Deixar de proceder ao reembolso imediato, tão logo lhe seja solicitado pelo passageiro, em caso de descumprimento do contrato de transporte Reter, em parte ou no todo, valores pagos pelo passageiro para a realização do transporte, caso seja solicitado o reembolso em função de falha na execução do contrato	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA	MÉDIA MÉDIA
16	Propagação da Falha na Prestação do Serviço em Caso de Reacomodação de Passageiro	O dever de reacomodação não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados, sujeitando-se à disponibilidade de assentos.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 17º	Desalocar passageiro com assento marcado para um determinado voo com a finalidade de acomodar passageiro prejudicado	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA

	TÍTULO	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ESPERADA	APLICAB.	ENQUADRAMENTO NORMATIVO	NÃO CONFORMIDADE	IMPACTO (I)	RELEVÂNCIA (R)	SEVERIDADE (S)
17	Precedência de Passageiro Prejudicado em Relação a Novos Contratos	A acomodação de passageiros enquadrados em uma das hipóteses regulamentadas nesta Resolução tem precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Art. 17, § único	Priorizar a celebração de novos contratos em detrimento da acomodação de passageiros prejudicados	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
18	Informação sobre Alternativa de Reacomodação	O passageiro de transporte aéreo tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações. Para fins de acomodação, o transportador aéreo deverá fornecer informações ao passageiro sobre os horários de voos que ofereçam serviços equivalentes. O dever de informação estende-se às hipóteses em que seja devida a acomodação em voos de terceiros.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 18, §§ 1 e 2	Recusar o fornecimento de informações a respeito das alternativas de acomodação, nos casos em que seja devida	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
19	Informativos sobre os Direitos dos Passageiros em Alteração no Serviço Contratado	O transportador deverá disponibilizar, nas zonas de despacho de passageiros (check-in) e nas áreas de embarque, informativos claros e acessíveis com os seguintes dizeres: “Passageiro, em caso de atraso ou cancelamento de voo e de preferência de embarque, solicite junto à companhia aérea informativo sobre seus direitos, em especial no tocante às alternativas de acomodação, reembolso e assistência material”.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 18, § 3	Não dispor de informativos nas zonas de despacho de passageiros e/ou nas áreas de embarque	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
20	Informativos Impressos sobre os Direitos dos Passageiros em Casos de Alteração no Serviço Contratado	O transportador aéreo deverá disponibilizar aos passageiros informativos impressos sobre seus direitos, nos casos de alteração no serviço contratado contemplados na presente Resolução.	- Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Nacionais - Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros – Estrangeiras	Resolução 141 – Art. 18, § 4	Não disponibilizar ao passageiro que assim solicitar os informativos impressos sobre os seus direitos em casos de alteração no serviço contratado	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
TOTAL		20 Elementos de Fiscalização						