

PORTARIA Nº 764/SAS, DE 11 DE MARÇO DE 2019.

Dispõe sobre o uso do sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br pelos transportadores sujeitos à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

O SUPERINTENDENTE DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 32, inciso II, V, VII e XVII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto no art. 39 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, no art. 19-A da Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, e na Portaria nº 697, de 28 de fevereiro de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.008426/2019-64,

RESOLVE:

Art. 1º Dispor que o uso do sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, pelos transportadores aéreos sujeitos à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, reger-se-á pelo disposto nos respectivos Termos de Uso e termos de adesão e compromisso, estabelecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon do Ministério da Justiça e Segurança Pública, e pelo contido nesta Portaria.

Art. 2º Todo transportador que opere no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de consumidores registradas no Consumidor.gov.br.

§ 1º A adesão e a ativação do transportador no Consumidor.gov.br devem preceder o início da oferta ao público dos serviços tratados no caput.

§ 2º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará infração ao art. 39 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 3º O transportador deverá informar no texto de sua resposta final ao consumidor, a ser postada por meio do Consumidor.gov.br, código classificador, conforme as especificações elencadas e exemplificadas em ato da Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON.

§ 1º A GCON processará os dados informados e caso identifique erros notificará o transportador para retificá-los no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º Sempre que o próprio transportador identifique erros nos dados que tenha informado, deverá retificá-los junto à GCON.

§ 3º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará as infrações previstas no art. 299, incisos V e VI, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Art. 4º O representante legal do transportador deverá designar ao menos um profissional para atuar como interlocutor dos assuntos do Consumidor.gov.br junto à ANAC.

§ 1º A designação deverá contemplar as seguintes informações de cada interlocutor:

- a) nome completo;
- b) CPF;
- c) cargo;
- d) telefone;
- e) endereço de correio eletrônico; e
- f) endereço para o envio de expedientes físicos.

§ 2º O transportador que já esteja ativo ou que seja ativado no Consumidor.gov.br antes da entrada em vigor desta Portaria tem até 1º de abril de 2019 para designar seus interlocutores.

§ 3º O transportador que seja ativado no Consumidor.gov.br após a entrada em vigor desta Portaria tem 2 (dois) dias úteis, contados da data de sua ativação, para designar seus interlocutores.

§ 4º Alterações das designações deverão observar os mesmos procedimentos definidos neste artigo.

§ 5º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará as infrações previstas no art. 299, incisos V e VI, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Art. 5º Ato motivado da GCON poderá estender a aplicação dos dispositivos desta Portaria a transportador que opere no Brasil serviços de transporte aéreo exclusivamente não regular de passageiros, doméstico e internacional, e que esteja sujeito à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor em 1º de abril de 2019.

RICARDO BISINOTTO CATANANT