

(Revogada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019

Aprova o código classificador ANAC para reclamações registradas contra empresas aéreas no Consumidor.gov.br.

(Texto compilado)

(Alterado pela Portaria nº 1.697/SAS, de 03.06.2019)

~~O GERENTE DE REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO~~, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 3º da Portaria nº 764/SAS, de 11 de março de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.046434/2018-28,

RESOLVE:

~~Art. 1º Aprovar o código classificador ANAC para reclamações registradas contra empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br, na forma das especificações elencadas e exemplificadas nos Anexos I, II e III desta Portaria.~~

~~Parágrafo único. O código deve ser informado ao término do texto da resposta final ao consumidor, a ser postada pela empresa aérea na plataforma.~~

~~Art. 2º Esta Portaria entra em vigor em 1º de abril de 2019.~~

CRISTIAN VIEIRA DOS REIS

ANEXO I À PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019

ESPECIFICAÇÕES DO CÓDIGO CLASSIFICADOR		
Sequencial	Descrição	Instruções de preenchimento
1	Abertura	Preencher com ###.
2	Atendimento	Preencher com S, caso haja reclamação sobre o atendimento* da empresa aérea; N, caso não haja.
3	Avaliação	Na avaliação da empresa aérea, preencher com P, caso a reclamação seja procedente; I, caso seja improcedente; M, caso seja parcialmente procedente; N, caso a empresa aérea opte por não informar a sua avaliação.
4	Local 1	Designador IATA de 3 caracteres do aeroporto em que ocorreu o problema reclamado. Se o problema não ocorreu em um aeroporto, preencher W para ocorrências no website da empresa aérea; A, no aplicativo mobile; T, no atendimento telefônico; L, em loja própria fora do aeroporto; G, em agência de turismo; O, em outro local.
5	Operação 1	Preencher D, caso a operação seja doméstica; I, caso internacional; N, caso não conhecida/não aplicável.
6	Operador 1	Preencher P tratando-se de voo operado pela própria empresa aérea; tratando-se de voo operado por empresa aérea terceira, preencher o respectivo designador IATA de 2 caracteres; N, caso não conhecido/não aplicável.
7	Assuntos 1	Código(s) correspondente(s) aos assuntos relacionados ao Local 1, à Operação 1 e ao Operador 1.
8	...	Repetição do grupo sequencial Local, Operação, Operador e Assuntos, caso necessário, até o limite de cinco grupos (Local 5, Operação 5, Operador 5 e Assuntos 5).
9	Encerramento	Preencher com ###.

Publicado no Diário Oficial da União de 26 de março de 2019, Seção 1, página 27.

Retificado no Diário Oficial da União de 3 de abril de 2019, Seção 1, página 29.

Separadores	;	Entre cada sequencial, exceto após a abertura e antes do encerramento, preencher com ";".
	/	Entre cada código de assunto, preencher com "/".
<p>*Isto é, em relação ao atendimento eventualmente prestado pela empresa aérea antes do registro da reclamação no Consumidor.gov.br, se houve reclamação do consumidor de que não conseguiu atendimento, de que o atendimento foi demorado, descortês, ou nele foram repassadas informações incompletas ou erradas.</p>		

ANEXO II À PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019.

CÓDIGOS DOS ASSUNTOS			
Tema	Subtema	Assunto	Código
Oferta e compra	Informações durante a compra da passagem	Apresentação do valor da passagem	0105
		Regras e multas para no-show, cancelamento, remarcação e reembolso	0110
		Tempo de conexão e eventual troca de aeroportos	0115
		Procedimentos e horário de embarque	0120
		Prazo de validade da passagem	0125
		Outras informações durante a compra da passagem	0199
	Informações durante a compra de bagagens	Apresentação do valor da bagagem de mão	0205
		Regras e multas da bagagem de mão	0210
		Apresentação do valor da bagagem despachada	0215
		Regras e multas da bagagem despachada	0220
		Regras de itens frágeis	0225
		Apresentação do valor da bagagem especial	0230
		Regras e multas da bagagem especial	0235
		Itens proibidos	0240
		Declaração especial de valor	0245
		Outras informações durante a compra de bagagens	0299
	Informações durante a compra de itens opcionais	Apresentação do valor da marcação de assentos	0305
		Regras e multas da marcação de assentos	0310
		Regras de alocação de criança e responsável em assentos	0315
		Apresentação do valor do serviço de acompanhamento de menor	0320
		Regras e multas no serviço de acompanhamento de menor	0325
		Apresentação do valor de seguro viagem	0330
		Regras e multas do seguro viagem	0335

Publicado no Diário Oficial da União de 26 de março de 2019, Seção 1, página 27.

Retificado no Diário Oficial da União de 3 de abril de 2019, Seção 1, página 29.

		Apresentação do valor de alimentação a bordo	0340
		Regras e multas da alimentação a bordo	0345
		Apresentação do valor da Internet/Wi Fi a bordo	0350
		Regras e multas da Internet/Wi Fi a bordo	0355
		Apresentação do valor do entretenimento a bordo	0360
		Regras e multas do entretenimento a bordo	0365
		Apresentação do valor do transporte de animais	0370
		Regras e multas do transporte de animais	0375
		Apresentação do valor do transporte de cargas	0380
		Regras e multas do transporte de cargas	0385
		Apresentação do valor de outros itens opcionais	0398
		Regras e multas de outros itens opcionais	0399
	Preços praticados	Passagem	0405
		Bagagem de mão	0410
		Bagagem despachada	0415
		Bagagem especial	0420
		Declaração especial de valor	0425
		Marcação de assentos	0430
		Serviço de acompanhamento de menor	0435
		Seguro viagem	0440
		Alimentação a bordo	0445
		Internet/Wi Fi a bordo	0450
		Entretenimento a bordo	0455
		Transporte de animais	0460
Transporte de cargas	0465		
Outros itens opcionais	0499		
Comprovante de passagem	Não recebimento do comprovante	0505	

		2ª via do comprovante	0510
		Informações apresentadas no comprovante	0515
		Outros problemas com o comprovante	0599
	Cancelamento da compra da passagem pela empresa aérea	-	0600
	Funcionamento dos canais de comercialização	Dificuldade em acessar o canal	0705
		Dificuldade em concluir a compra	0710
	Outros problemas durante a compra	Reserva não localizada	0905
		Promoções	0910
		Compra não reconhecida pelo consumidor	0915
		Cobrança em duplicidade	0920
		Divergência do valor cobrado	0925
		Divergência no parcelamento	0930
		Estorno	0935
		Nota fiscal	0940
Outros		0999	
Alteração pelo passageiro	Desistência da compra em 24 horas (art. 11, Resolução ANAC nº 400)	-	1100
	Desistência da compra em 7 dias (art. 49, Código de Defesa do Consumidor)	-	1200
	Cancelamento automático do retorno (não comparecimento na ida)	-	1300
	Multas contratuais	-	1400
	Diferença tarifária	Diferença da tarifa aérea	1505
		Diferença da tarifa aeroportuária	1510
	Correção de nome na passagem	-	1600
	Troca de titularidade da passagem	-	1700
	Dificuldade em acessar o canal	1805	

	Funcionamento dos canais para alterações contratuais	Dificuldade em alterar ou corrigir dados (exceto o nome do passageiro)	1810	
		Dificuldade em remarcar o voo	1815	
		Dificuldade em solicitar o reembolso	1820	
		Outros problemas nos canais para alterações contratuais	1899	
Alteração pela empresa aérea	Aviso de alterações ou cancelamentos programados	Não houve aviso	2105	
		Aviso com menos de 72 horas de antecedência da data do voo	2110	
	Alternativas em alterações ou cancelamentos programados (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	Não foi ofertada reacomodação	2205	
		Não foi ofertado reembolso integral	2210	
		Não foi ofertada execução por outra modalidade de transporte	2215	
		Não foi ofertada nenhuma das alternativas anteriores	2220	
		Discorda das alternativas de reacomodação	2225	
		Retorno ao aeroporto de origem	2230	
		Falha na execução por outra modalidade de transporte	2235	
	Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	Comunicação	2305	
		Alimentação	2310	
		Hospedagem	2315	
		Hospedagem PNAE	2320	
		Traslado	2325	
		Traslado PNAE	2330	
		Não foi ofertada nenhuma das assistências anteriores	2335	
	Outros problemas na alteração pela empresa aérea	Pedido de indenização por danos	2905	
		Outros	2999	
	Execução do voo	Problemas com check in e embarque	Dificuldade em realizar o check in	3105
			Documentação não aceita para embarque	3110
Embarque negado por atraso do passageiro			3115	
Embarque negado pelas condições de saúde do passageiro			3120	

	Lista de espera	3125
	2ª via do cartão de embarque	3130
	Raios x e imigração	3135
	Mudança de portão	3140
	Chamada para embarque	3145
	Qualidade dos avisos de som	3150
	Problemas com a infraestrutura do aeroporto	3155
	Outros problemas durante o check in e embarque	3199
Comunicação no aeroporto aos passageiros sobre atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição	Ausência, demora ou insuficiência das informações	3205
	Atualização das informações	3210
	Informação por escrito	3215
Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	Não foi ofertada reacomodação	3305
	Não foi ofertado reembolso integral	3310
	Não foi ofertada execução por outra modalidade de transporte	3315
	Não foi ofertada nenhuma das alternativas anteriores	3320
	Discorda das alternativas de reacomodação	3325
	Retorno ao aeroporto de origem	3330
	Falha na execução por outra modalidade de transporte	3335
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	Comunicação	3405
	Alimentação	3410
	Hospedagem	3415
	Hospedagem PNAE	3420
	Traslado	3425
	Traslado PNAE	3430
	Não foi ofertada nenhuma das assistências anteriores	3435
Compensação negociada ou por preterição (negativa de embarque)	Discorda da preterição	3505
	Discorda do valor da compensação	3510

		Discorda da forma de pagamento da compensação	3515	
		Ausência ou demora no pagamento da compensação	3520	
	Outros problemas na execução do voo		Alocação de criança e responsável em assentos	3905
			Decolagem	3910
			Voo	3915
			Pouso	3920
			Estado de conservação da aeronave	3925
			Demora para desembarque	3930
			Tempo de conexão	3935
			Transporte entre aeroportos	3940
			Pedido de indenização por danos	3945
			Outros	3999
Transporte de bagagem	Extravio da bagagem despachada	Dificuldade em registrar o extravio	4105	
		Demora na devolução da bagagem extraviada	4110	
		Ressarcimento de despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio	4115	
		Indenização da bagagem não localizada	4120	
		Restituição do valor pago pelo transporte da bagagem não localizada	4125	
	Avaria da bagagem despachada		Dificuldade em registrar a avaria	4205
			Reparo ou substituição da bagagem avariada	4210
			Indenização da bagagem avariada	4215
	Violação da bagagem despachada		Dificuldade em registrar a violação	4305
			Indenização da bagagem violada	4310
	Outros problemas com a bagagem despachada		Dificuldade em utilizar a franquia contratada	4405
			Bagagem fora dos padrões (nº de volumes, dimensão, peso)	4410
			Dificuldade ou negativa de realizar declaração especial de valor	4415
			Negativa de transporte da bagagem por seu conteúdo ou características especiais	4420

		Demora no despacho	4425
		Demora na restituição da bagagem no desembarque	4430
		Outros	4499
	Problemas com a bagagem de mão	Dificuldade em utilizar a franquia contratada	4505
		Bagagem fora dos padrões (nº de volumes, dimensão, peso)	4510
		Necessidade de despacho da bagagem de mão durante o embarque	4515
		Acomodação a bordo	4520
	Outros	4599	
Reembolso	Valor do reembolso	Reembolso decorrente de alteração da passagem pelo passageiro	5105
		Reembolso decorrente de alteração ou cancelamento programados pela empresa aérea	5110
		Reembolso decorrente de atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição	5115
	Devolução da tarifa de embarque	-	5200
	Prazo de reembolso	-	5300
	Reembolso em créditos (informações, validade, utilização)	Informações sobre regras e validade dos créditos	5405
		Não concorda com o reembolso em créditos	5410
Dificuldade em utilizar os créditos		5415	
Assistência ao PNAE	Procedimentos prévios à viagem	Atendimento prioritário	6105
		Questionamento ao PNAE sobre assistências especiais necessárias	6110
		MEDIF/documento médico	6115
		FREMEC	6120
		Desconto na cobrança de assento adicional necessário ao PNAE	6125
		Desconto na cobrança de excesso de bagagem para ajuda técnica ou equipamento médico	6130
		Outros problemas relacionados a procedimentos prévios à viagem	6199
	Assistência durante a viagem	Atendimento prioritário	6205
		Assistência no check in e despacho de bagagem	6210

		Assistência no deslocamento do balcão de check-in até a aeronave	6215
		Assistência no embarque	6220
		Assistência na acomodação no assento na aeronave	6225
		Assistência na acomodação da bagagem de mão na aeronave	6230
		Assistência no desembarque	6235
		Assistência no deslocamento até a área de restituição de bagagem	6240
		Assistência no recolhimento da bagagem despachada	6245
		Assistência nos controles de fronteira e de segurança	6250
		Assistência na saída da área de desembarque e acesso à área pública	6255
		Assistência na transferência ou conexão entre voos	6260
		Condução às instalações sanitárias	6265
		Outros problemas na assistência durante a viagem	6299
	Ajudas técnicas e equipamentos médicos	Transporte gratuito de ajuda técnica	6305
		Extravio ou avaria de ajuda técnica ou de equipamento médico	6310
		Outros problemas com ajudas técnicas e equipamentos médicos	6399
	Acompanhante	-	6400
	Cão-guia	-	6500
	Designação de assentos e mecanismos de contenção	Disponibilidade de sistema de contenção para criança de colo	6605
		Disponibilidade de assento especial na aeronave	6610
		Disponibilidade de mecanismo de retenção adicional	6615
		Outros problemas com designação de assentos e mecanismos de contenção	6699
	Outros problemas enfrentados pelo PNAE	-	6900
Utilização de itens opcionais	Marcação de assentos	-	7100
	Serviço de acompanhamento de menor	-	7200
	Seguro viagem	-	7300
	Alimentação a bordo	-	7400

	Internet/Wi-Fi a bordo	-	7500
	Entretenimento a bordo	-	7600
	Transporte de animais	-	7700
	Transporte de cargas	-	7800
	Outros itens opcionais	-	7900
Programas de fidelidade	-	-	8000
Outros	Passageiro indisciplinado	-	9100
	Declaração de embarque	-	9200
	Outros	-	9900

ANEXO III À PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019.

EXEMPLOS	
Exemplo 1	
Texto fictício de reclamação	Compra de promoção de 3.000 (três mil) pontos a serem cobrados em cartão de crédito em parcelas de R\$ 99,00 (noventa e nove reais), sendo descontado desde dezembro de 2018. Até a presente data, nada foi creditado em minha conta. Após inúmeros telefonemas, só obtenho como resposta que o meu caso está "sendo analisado para tratativa". Na data de hoje, mais uma vez, fiz contato e a resposta é a mesma, enquanto continuam sendo cobradas as parcelas no cartão. Quero a devolução dos valores descontados em minha fatura do cartão de crédito desde janeiro de 2019.
Abertura	###
Atendimento	Sim, há reclamação sobre o atendimento—S
Avaliação	Improcedente—I
Local 1	Atendimento telefônico—T
Operação 1	Não conhecida/não aplicável—N
Operador 1	Não conhecido/não aplicável—N
Assuntos 1	Tema: Programas de fidelidade—8000
Encerramento	###
Código-classificador	###S;I;T;N;N;8000###
Exemplo 2	
Texto fictício de reclamação	Bom dia! Lá em Congonhas, vocês se prontificaram a realizar o reembolso do voo que cancelaram e até hoje não é possível visualizar na fatura de meu cartão de crédito o pagamento. Aguardo o ressarcimento e gostaria de saber se foi realmente realizado.

Publicado no Diário Oficial da União de 26 de março de 2019, Seção 1, página 27.

Retificado no Diário Oficial da União de 3 de abril de 2019, Seção 1, página 29.

Abertura	###
Atendimento	Não há reclamação sobre o atendimento—N
Avaliação	Parcialmente procedente—M
Local 1	Aeroporto—CGH
Operação 1	Doméstica—D
Operador 1	Própria empresa aérea—P
Assuntos 1	Tema: Reembolso Subtema: Prazo de reembolso—5300
Encerramento	###
Código-classificador	###N;M;CGH;D;P;5300###
Exemplo 3	
Texto fictício de reclamação	Meu voo de Guarulhos para Nova York atrasou por mais de cinco horas e não deram nada pra gente comer enquanto esperávamos, nem ofereceram pra voar outro dia. Não bastasse isso, quando chegamos a Nova York e fomos pegar nossas malas, elas estavam totalmente destruídas e não tinha ninguém para fazer o registro do problema. Como isso fica, vão consertar as malas?
Abertura	###
Atendimento	Sim, há reclamação sobre o atendimento—S
Avaliação	A empresa aérea optou por não informar a sua avaliação—N
Local 1	Aeroporto—GRU
Operação 1	Internacional—I
Operador 1	Própria empresa aérea—P
Assuntos 1	Tema: Execução do voo Subtema: Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado) Assunto: Alimentação—3410

	- Tema: Execução do voo Subtema: Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte) Assunto: Não foi ofertada reacomodação – 3305
Local 2	Aeroporto – JFK
Operação 2	Internacional – I
Operador 2	Empresa aérea terceira – XX
Assuntos 2	Tema: Transporte de bagagem Subtema: Avaria da bagagem despachada Assunto: Dificuldade em registrar a avaria – 4205
Encerramento	###
Código-classificador	###S;N;GRU;I;P;3410/3305;JFK;I;XX;4205###