



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

2º Trimestre de 2018

DIRETORIA

Diretor-Presidente

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor

Juliano Alcântara Noman

Diretor

Ricardo Fenelon Junior

Diretor

Hélio Paes de Barros Júnior

Diretor

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Ricardo Bisinotto Catanant

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Fernando Barbelli Feitosa

Técnicos

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Fernanda Simões Barros

Giovani Hilario Moreira

Gustavo Sena de Lima

Hildevana Meire da Silva Almeida

Palterson Andrade Ferreira

Tony Roberto de Carvalho

Secretária

Jane Fabiola dos Reis

Estagiários

Laura Crystina Santana Lopes

Lucas Nogueira dos Santos

Yvanna Figueiredo Martins Lemos

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



Metodologia

Para a elaboração deste boletim, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considerou as reclamações de consumidores registradas na plataforma Consumidor.gov.br de abril a junho de 2018. Foram consideradas as reclamações relativas às empresas aéreas classificadas ou não pelos próprios consumidores como “Área: Transportes” e “Assunto: Aéreo”.

As reclamações foram agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Para o enquadramento dentro dessa classificação, foi realizada a leitura das reclamações pela equipe técnica da Gerência de Regulação das Relações de Consumo – GCON/SAS da Agência.

Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade foram excluídos das análises, a fim de se evitarem distorções e para se garantir comparabilidade entre os dados apresentados. Isso porque enquanto parte das reclamações é integralmente absorvida por algumas empresas aéreas, que operam seus próprios programas de fidelidade, a outra é partilhada entre empresas aéreas, monitoradas pela ANAC, e demais empresas constituídas especificamente para operar programas de fidelidade, cujos dados a Agência não acompanha (Observa-se que os programas de fidelização e bonificação não são itens regulados pela ANAC). Por esses critérios, foram registradas **6.311** reclamações no período de referência.

Ressalta-se que ao longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas **Air Europa, British Airways, Condor, Iberia Lineas Aereas e United Airlines**. As outras aéreas com efetiva adesão à plataforma são: Aeromexico, Air France, Avianca Aerovias, Avianca Oceanair, Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas, KLM, Latam Airlines, Lufthansa, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas, Swiss e Turkish Airlines. Portanto, a comparação individualizada dos dados das empresas aéreas que realizaram sua adesão ao longo do trimestre – e não estiveram na plataforma durante todo o período – com os dados de outras empresas aéreas deve ser evitada.

A partir deste boletim, as empresas Avianca Aerovias (estrangeira) e Avianca Oceanair (brasileira) terão seus dados apresentados separadamente, como solicitado pela segunda companhia, já que são empresas distintas. Ressalta-se, ainda, que a TAP Air Portugal também aderiu ao Consumidor.gov.br, todavia a aérea optou por deixar a plataforma logo no início do segundo trimestre de 2018 e, por isso, seus dados não foram considerados neste boletim.



Dados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 20/07/18), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais, foram transportados 27.148.678 passageiros pagos (pax pagos) no segundo trimestre de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas **6.311** reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 24.827.423 dos passageiros pagos do período (91,4% do total).

As tabelas a seguir apresentam a participação de cada uma dessas empresas nesses dois universos:

Tabela 1: Passageiros pagos por empresa no Consumidor.gov.br

Empresa	Quantidade de pax pagos	Percentual em relação ao total*
Aeromexico	42.684	0,2%
Air Europa	79.765	0,3%
Air France	160.058	0,6%
Avianca Aerovias	116.024	0,4%
Avianca Oceanair	2.945.140	10,8%
Azul Linhas Aéreas	5.381.099	19,8%
British Airways	76.873	0,3%
Condor	12.187	0,04%
Gol Linhas Aéreas	7.517.309	27,7%
Iberia Lineas Aereas	76.723	0,3%
KLM	122.972	0,5%
Latam Airlines (Tam)	7.754.478	28,6%
Lufthansa	115.128	0,4%
MAP Linhas Aéreas	27.665	0,1%
Passaredo Linhas Aéreas	120.166	0,4%
Swiss	56.563	0,2%
Turkish Airlines	43.695	0,2%
United Airlines	178.894	0,7%
Todas as empresas	24.827.423	91,4%

* 27.148.678.

Fonte: GEAC/SAS/ANAC.



Tabela 2: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas brasileiras

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Avianca Oceanair	659	10,4%	22
Azul Linhas Aéreas	882	14,0%	16
Gol Linhas Aéreas	1.227	19,4%	16
Latam Airlines	3.054	48,4%	39
MAP Linhas Aéreas	4	0,1%	14**
Passaredo Linhas Aéreas	41	0,6%	34
Empresas brasileiras	5.867	93,0%	25

*6.311.

**O número é uma projeção, uma vez que, no período de referência, a empresa aérea transportou menos de 100 mil pax pagos.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

Tabela 3: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas estrangeiras

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Aeromexico	30	0,5%	70**
Air Europa	18	0,3%	23**
Air France	46	0,7%	29
Avianca Aerovias	170	2,7%	147
British Airways	12	0,2%	16**
Condor	4	0,1%	33**
Iberia Lineas Aereas	78	1,2%	102
KLM	21	0,3%	17
Lufthansa	20	0,3%	17
Swiss	10	0,2%	18**
Turkish Airlines	12	0,2%	27**
United Airlines	23	0,4%	13
Empresas estrangeiras	444	7,0%	41

*6.311.

**O número é uma projeção, uma vez que, no período de referência, a empresa aérea transportou menos de 100 mil pax pagos.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Quanto aos problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações, neste boletim eles foram classificados em onze temas. São eles: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; check-in e embarque; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; reclamações contra valores e regras do contrato; assistência ao PNAE; programas de fidelidade; outros.

Os gráficos a seguir apresentam a distribuição das reclamações, por temas e subtemas mais reclamados (exceto programas de fidelidade), além do prazo médio de resposta. Também apresentam, em relação às manifestações já finalizadas no Consumidor.gov.br até **26/07/18 (6.242, o equivalente a 98,9% do total)**, os índices de solução e de satisfação.

Gráfico 1: Distribuição das reclamações por tema
Empresas brasileiras

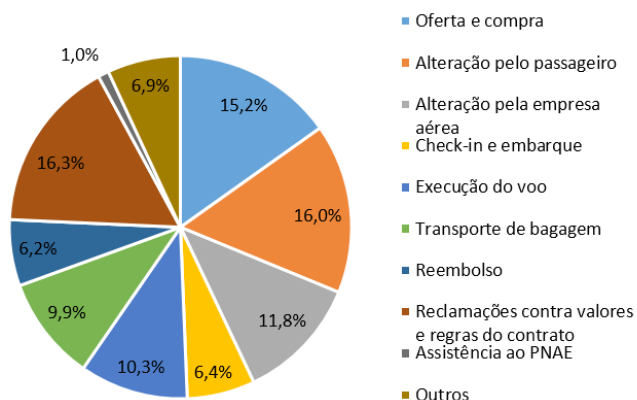


Gráfico 2: Distribuição das reclamações por tema
Empresas estrangeiras

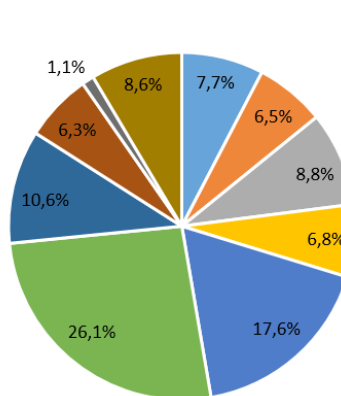


Gráfico 3: 5 subtemas mais reclamados
Empresas brasileiras

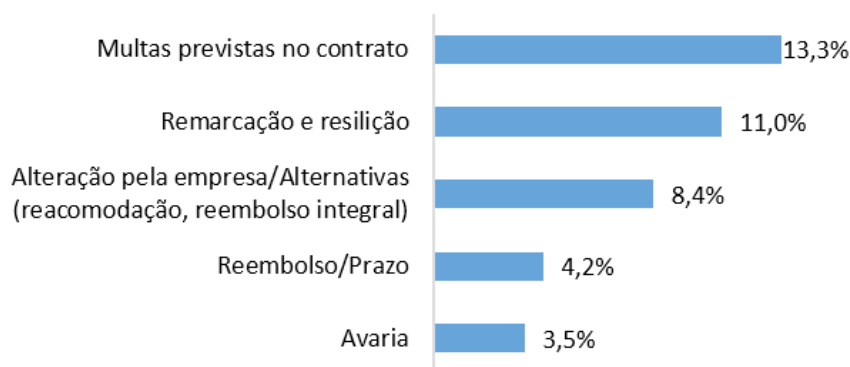




Gráfico 4: 5 subtemas mais reclamados
Empresas estrangeiras

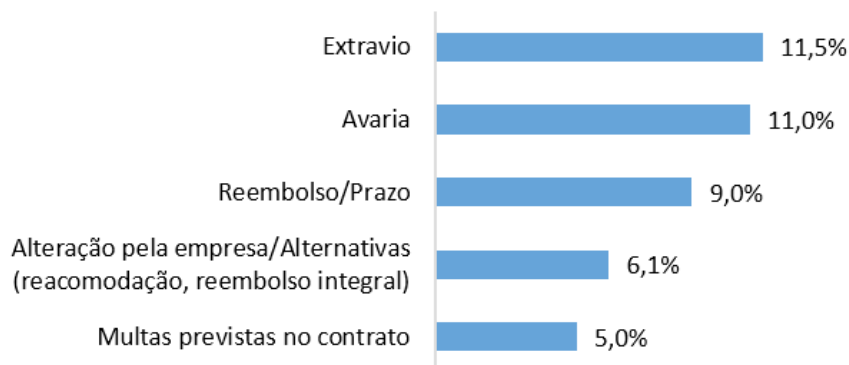


Gráfico 5: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)
Empresas brasileiras

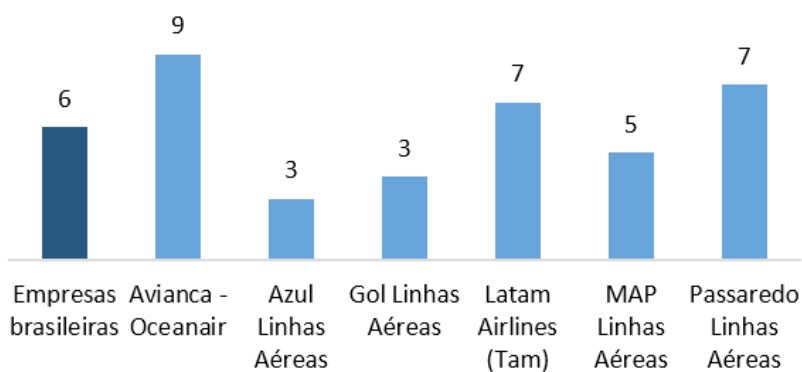
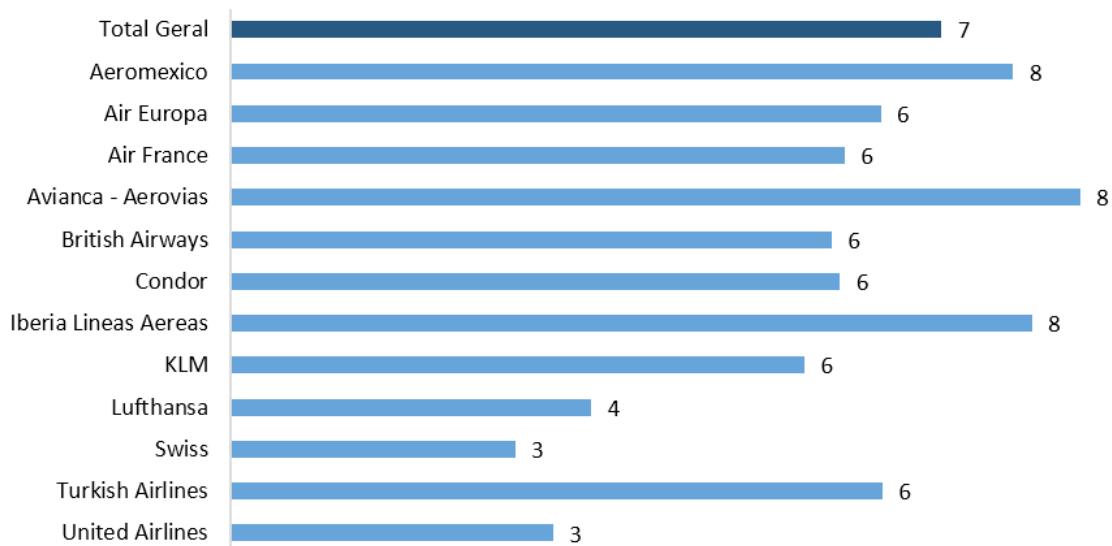
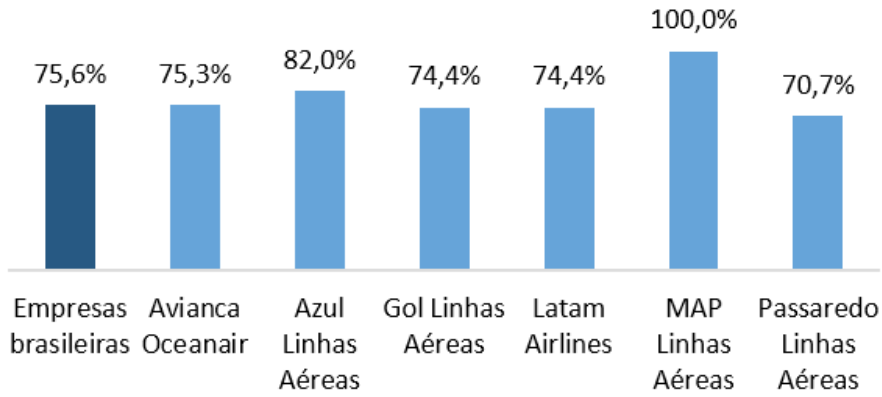


Gráfico 6: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)
Empresas estrangeiras





**Gráfico 7: Índice de solução
Empresas brasileiras**



**Gráfico 8: Índice de solução
Empresas estrangeiras**

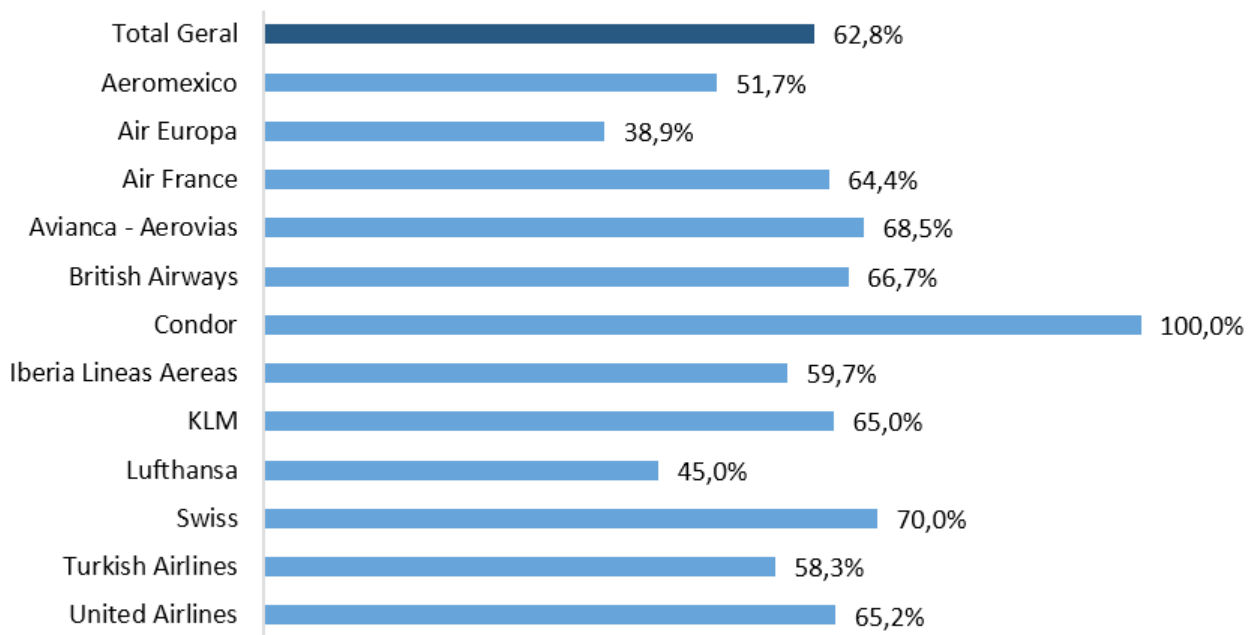




Gráfico 9: Índice de satisfação (1 a 5)
Empresas brasileiras

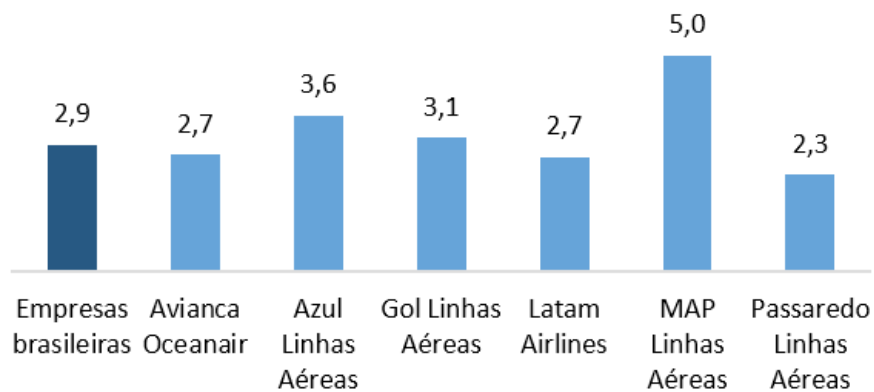
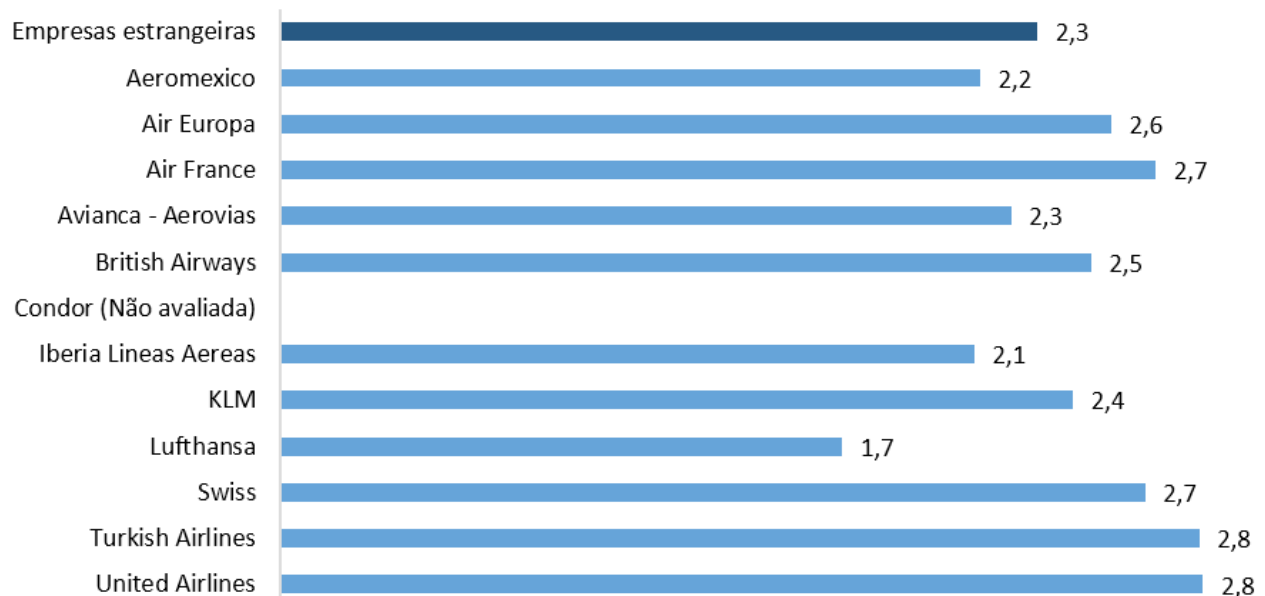


Gráfico 10: Índice de satisfação (1 a 5)
Empresas estrangeiras





ANEXO – DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR SUBTEMAS

Temas e subtemas	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total
Oferta e compra	925	14,66%
Cancelamento da passagem pela empresa aérea (inclusive por suspeita de fraude)	197	3,12%
Comprovante de passagem aérea	72	1,14%
Informação/Regras e valores de itens opcionais	60	0,95%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem	97	1,54%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	12	0,19%
Informação/Regras e valores do transporte de passageiros	99	1,57%
Outros	388	6,15%
Alteração pelo passageiro	968	15,34%
Cancelamento automático do retorno (<i>no-show</i> na ida)	55	0,87%
Desistência 24/7	88	1,39%
Multas indevidas e devolução da tarifa aeroportuária	120	1,90%
Remarcação e resilição	666	10,55%
Outros	39	0,62%
Alteração pela empresa aérea	729	11,55%
Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	521	8,26%
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	39	0,62%
Aviso	103	1,63%
Outros	66	1,05%
Check-in e embarque	406	6,43%
Atraso do passageiro	127	2,01%
Correção de nome (inclusive negativa de embarque)	129	2,04%
Dificuldade em realizar o check-in (problemas com <i>site</i> , <i>app</i> , totem, filas etc.)	70	1,11%
Documentação (inclusive negativa de embarque)	37	0,59%
Outros	43	0,68%



Execução do voo	680	10,77%
Atraso/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	33	0,52%
Atraso/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	83	1,32%
Atraso/Informação	28	0,44%
Atraso/Outros	70	1,11%
Cancelamento/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	76	1,20%
Cancelamento/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	59	0,93%
Cancelamento/Informação	17	0,27%
Cancelamento/Outros	54	0,86%
Interrupção do serviço/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	9	0,14%
Interrupção do serviço/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	14	0,22%
Interrupção do serviço/Informação	1	0,02%
Interrupção do serviço/Outros	10	0,16%
Perda de conexão/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	35	0,55%
Perda de conexão/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	28	0,44%
Perda de conexão/Informação	7	0,11%
Perda de conexão/Outros	59	0,93%
Preterição/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	25	0,40%
Preterição/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	6	0,10%
Preterição/Compensação	46	0,73%
Preterição/Outros	20	0,32%
Transporte de bagagem	694	11,00%
Avaria	253	4,01%
Extravio	235	3,72%
Outros/Bagagem de mão	49	0,78%
Outros/Bagagem despachada	67	1,06%
Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	28	0,44%
Violação	62	0,98%



Reembolso	413	6,54%
Créditos	53	0,84%
Prazo	286	4,53%
Outros	74	1,17%
Reclamações contra valores e regras do contrato	987	15,64%
Arrependimento (art. 49, CDC)	95	1,51%
Multas previstas no contrato	803	12,72%
Preços praticados	50	0,79%
Outros	39	0,62%
Assistência ao PNAE	65	1,03%
Acompanhante	14	0,22%
Ajudas técnicas e equipamentos médicos	4	0,06%
Assistência durante a viagem	13	0,21%
Designação de assentos e mecanismos de contenção	7	0,11%
Procedimentos prévios à viagem	23	0,36%
Outros	4	0,06%
Outros	444	7,04%
Assento conforto e outros itens opcionais	90	1,43%
Passageiro indisciplinado	1	0,02%
Outros	353	5,59%
Total Geral	6.311	100,00%



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL