



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
Aeroporto Internacional de Brasília – Setor de Concessionárias – Lote 05
CEP: 71608-900 – Brasília/DF
Tel/Fax: (61) 3366-9262

Relatório dos procedimentos de consulta e audiência pública da resolução que altera as condições gerais de transporte no tocante à assistência material nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque.

I. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA CONSULTA PÚBLICA

MANIFESTAÇÃO Nº	NOME DO MANIFESTANTE	PÁGINA
1	Daniel Fernandes da Silva	
2	Jefferson Castro - Aviobrasil Industria de Aviões Ltda.	
3	Fung Nan Hui	
4	Paulo F. S. Lacerda	
5	Fabício da Costa Dias	
6	Lara Menezes Bezerra Sampaio	
7	Luciana Rosa Gomes - OAB/MT	
8	Luís Gustavo dos Santos	
9	Ivens Rocha	
10	Giovanni B. Gularte	
11	Carlos Alberto Abreu Soares	
12	Miguel da Rocha Marques Neto - BKBG Advogados	
13	Ana Lucia Miller Esteves - Air France/KLM	
14	Adriana Borghi Fernandes Monteiro – MPE/SP	
15	Rachel Fischer - Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	
16	Apostole Chryssafidis - ABETAR	
17	Wéden Cardoso Gomes	
18	Fundação PROCON – São Paulo.	
19	Paulo Antonio de Oliveira Serrano	
20	Ricardo Raposo Xavier Leite	
21	Alexandre Derivi Endres / Cleide Fagundes Atiense	
22	Gonzalo Yelpo - ALTA	
23	Dilson L. C. B. Verçosa Júnior - American Airlines, Inc.	
24	Departamento Técnico da CONUT	
25	Eliana Astrauskas - Azenha e Astrauskas Advogados	
26	Guilherme Lopes do Amaral - Felsberg e Associados	
27	Andrés Lorenzetti - Iberia Lineas Aereas, S.A.	
28	Maira Feltrin Alves - IDEC	
29	Roberto Antonio D`Andrea Vera - JURCAIB	
30	Marcela Quental - AVIANCA	
31	Marcela Quental - Oceanair Linhas Aéreas Ltda.	
32	Jaciel da Silva Melo - OAB/SP	
33	Ronaldo Jenkins de Lemos - SNEA	
34	José Márcio Mollo - SNEA	
35	Paulo C. B. C. Branco - TAM Linhas Aéreas S/A.	
36	Luana Corina M. Antonioli - VRG Linhas Aéreas S/A	



MANIFESTAÇÃO Nº 01.

Nome do manifestante: Daniel Fernandes da Silva

E-mail: danfersi@hotmail.com

Data da manifestação: 15 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

“Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.”

“Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.”

Capítulo III – “Preterição de passageiro”

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Excluir “razoável antecedência” de ambos os artigos, pois fica subjetivo. Para a empresa, razoável antecedência pode ser 1 minuto e, para o passageiro, pode ser 1 hora. A ANAC precisa definir um tempo exato, para que a área de Fiscalização possa fiscalizar e autuar sem subjetividade. Isso é semelhante a IAC 2203-0399, título “Responsabilidades”, item 3.1.3, que diz: “... e é recomendável que a empresa aérea envie todos os esforços no sentido de avisar aos usuários, em tempo hábil, de modo a evitar que eles desloquem-se para o aeroporto desnecessariamente.” Recomendar não é obrigar, recomendar é aconselhar. Sendo assim, a empresa aceita a recomendação/conselho ou não, ela fica numa situação de escolha e o passageiro em muitas das vezes não é avisado.

Quanto à preterição de passageiro (entenda-se “overbooking” em 99% dos casos), isso não deve existir. A empresa não pode vender mais passagens do que a capacidade da aeronave e alegar que faz isso levando em conta o número de passageiros que compram passagens e não viajam, tendo com isso, prejuízo. O prejuízo é o risco do negócio! Não pode o passageiro ficar sem viajar por causa de interesses econômicos da empresa. E esse prejuízo não existe, pois nesses casos em que o passageiro compra a passagem e não viaja, o reembolso não é integral, sendo dele cobrado o “no-show” (não apresentação para embarque) e a taxa administrativa. Isso, quando o passageiro pede o reembolso, pois alguns simplesmente esquecem da passagem e a empresa não lembra a ele que pode pedir reembolso, ficando assim com toda a quantia paga. Se um determinado estabelecimento adquire de seu fornecedor certa quantidade de um produto e a venda daquele produto supere as



expectativas e acaba no estoque, qualquer cliente que chegar querendo comprar não vai encontrar o produto e o estabelecimento terá prejuízo, pois o cliente vai comprar no concorrente. Simples, é o risco do negócio. Sendo assim, entendo que o “overbooking” deveria ser proibido e o capítulo III excluído da proposta.

Caso o capítulo III permaneça, o inciso III do art. 13, não pode permitir que a empresa tenha 7 dias para reembolsar, pois o passageiro pode querer comprar outra passagem naquele momento para viajar por outra empresa que atenda sua necessidade de horário, tendo em vista, que o endosso depende de acordos entre as empresas, ou seja, algumas empresas não endossam bilhetes para outras empresas. Sendo assim, o reembolso tem que ser imediato.

JUSTIFICATIVA

A justificativa, para melhor entendimento, foi escrita acima.

1.1 - POSIÇÃO ANAC

1. “Razoável antecedência” - No que se refere ao termo “razoável antecedência”, por este denotar subjetividade, optou-se pela sua retirada da versão final da norma, tornando expresso o comando segundo o qual caberá ao transportador, assim que constada a ocorrência de atraso em relação ao horário originalmente programado, informar o passageiro sobre o motivo e a previsão para o novo horário de partida.

2. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)



p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

3. Reembolso - Os pedidos de reembolso regulamentados pela presente resolução limitam-se àqueles motivados pela ocorrência de atrasos e cancelamentos de vôos ou preterições de embarque. De acordo com a legislação ordinária que dispõe sobre o assunto (CBAer e CDC), nessas situações, o reembolso deve ocorrer de maneira imediata. Entretanto, esta Agência reconhece a possibilidade de existência de um intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – a quem não se aplicam os regulamentos desta Agência. Assim, buscando compatibilizar a necessidade de cumprimento da legislação ordinária e os limites do alcance da presente resolução, o regulamento dispõe pela obrigatoriedade de reembolso imediato daqueles valores já empregados na aquisição do bilhete, sujeitando-se os demais valores às regras acordadas entre o adquirente do bilhete, o transportador aéreo e o intermediador.

MANIFESTAÇÃO Nº 02.

Nome do manifestante: Jefferson Castro

Organização: Aviobrasil Industria de Aviões Ltda.

E-mail: jefferson.aviobrasil@yahoo.fr

Data da manifestação: 16 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

II. ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data da solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas



pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

II. ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, imediata do valor já pago, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

JUSTIFICATIVA

Existe um contrato de serviço a ser prestado, conforme o Código de Defesa do Consumidor, a parte mais frágil do contrato é o passageiro, a devolução do dinheiro e uma solução mais democrática para com o consumidor, visto que da oportunidade que ele faça o uso da maneira que o mais aprovir. A apropriação do valor pago pelo contratante dos serviços, o pune, por 7 dias sem seu bem, que fica em poder do contratado. Isto fere tanto o Código Civil como o CDC (código de defesa do consumidor). Levando mais uma enxurrada de ações no judiciário. Quando se fala em celeridade, devemos ter a capacidade de prever o prover os direitos e deveres do contratante e contratado. Ao empreendedor cabem os louros e os prejuízos do seu negocio, não devendo punir os que acreditam na prestação desde contrato. Para isto já estão descritos no Código Civil, os pormenores dos contratos, bem como no CDC, não cabendo a ANAC, legislar sobre um assunto que já se encontra descrito, basta fazer valer a lei, para isto se posicione como uma agencia reguladora. A celeridade e a qualidade é uma busca de todos, fazendo com que as leis já em vigor no Estado de Direito que vivemos sejam cumpridos.

2.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - A fim de resguardar o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) o reembolso deverá ser, segundo o disposto no presente regulamento, em regra, imediato. Ressalve-se, todavia, no que diz respeito às compras parceladas, em especial, aquelas efetuadas por meio de cartão de crédito, não ter havido desembolso de valores por parte do adquirente do bilhete no que tange às parcelas ainda por vencer. Nesse caso, não há de se falar em reembolso, uma vez que os valores não foram ainda repassados ao transportador. Aliado a isso, há de se considerar a existência de um ente externo ao âmbito de aplicação das



normas e regulamentos da Agência, qual seja, o intermediador financeiro. Por essas razões, a Resolução aqui tratada dispõe ser obrigatório o reembolso imediato dos valores já empregados na aquisição (e recebidos pelo transportador), estando os valores ainda a serem alienados sujeitos às regras acordadas entre o transportador, o adquirente do bilhete e o intermediador financeiro.

MANIFESTAÇÃO Nº 03.

Nome do manifestante: Fung Nan Hui

E-mail: fungnanhui@hotmail.com

Data da manifestação: 16 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

Não tenho nada a acrescentar ou retirar. Estou apenas mandando para fazer coro, pois as normas das companhias aéreas são de uma tremenda falta de senso. Como que um passageiro deve obrigatoriamente fazer o check in 1hr e meia antes do vôo, e o vôo ser cancelado ou atrasado?

Eu pago para chegar 1 hr antes do vôo, mas ninguém me paga ou me dá uma satisfação se o vôo atrasa mais de 2 hrs.

Quando eu chego em cima da hora, eu preciso comprar uma outra passagem para voar outro dia. Mas, quando eles faltam com respeito ao próprio cliente dele de atrasar vôo, ninguém dá satisfação nenhuma.

Em algumas situações me sinto a companhia e eles o cliente, porque o abuso deles com agente é demais.

Fico Grato,



Fung Nan Hui

3.1 - POSIÇÃO ANAC

1. A ANAC agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 04.

Nome do manifestante: Paulo F. S. Lacerda

E-mail: lacerdaphd@gmail.com

Data da manifestação: 16 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Regulamentação atual em caso de perda e ou extravio de bagagem em especial de empresas aéreas estrangeiras com vôos diretos diários ao Brasil e ao exterior....

Já vicio de forma quando o passageiro nacional reclama de tais casos na empresa aérea ,preenche formulario próprio modelo IATA,e após espera regulamentar abusiva não tem compensação legal digna de conteudo perdido e lou extraviado e tem seu direito negado pela sede da empresa aérea no exterior com alegações criminosas e ilegais, invertendo o ônus da prova em prol da empresa e não do passageiro...

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



Incluir na nova regulamentação ANAC sobre a matéria específica requerendo e obrigando a empresa a ressarcir em curto prazo o conteúdo e valor da bagagem extraviada e ou perdida sem que o passageiro tenha que recorrer ao Poder Judiciário nacional.

No exterior o tratamento legal dado a seus nacionais e completamente distinto do adotado por tais empresas aéreas, a seus passageiros pois são legalmente condenadas a pesadas multas e pagamento compatível a perda do Passageiro e a seus herdeiros em caso de morte do mesmo após ocorrência.

JUSTIFICATIVA

Justifica-se adoção de pesadas multas e concomitâncias legais em prol do passageiro e exigir das empresas aéreas tratamento e atendimento imediato e condigno ao passageiro em tais casos diários em aeroportos nacionais, com direito extensivo ao passageiro a ter pagamento imediato de valor de seu conteúdo em valor condigno para compra de vestuário que esteja em tais bagagens extraviadas e ou perdidas, seguindo as normas do CDC nacional e não deixar o passageiro a mercê da boa vontade das empresas aéreas que priorizam sempre o lucro que a prestação de serviço ao usuário.

Esta problemática real afeta milhares de passageiros nacionais e estrangeiros diariamente nos aeroportos no Brasil inteiro.

4.1 - POSIÇÃO ANAC

1. O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 05.

Nome do manifestante: Fabrício da Costa Dias

E-mail: fabriciounipe@ig.com.br

Data da manifestação: 16 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Da assistência material a partir de mais de 1 hora de atraso

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



JUSTIFICATIVA
Acho que submeter as companhias a esse encargo, mesmo sendo correto, é um risco a segurança de vôo, pois pode ser que as companhias se sintam pressionadas a resolver de forma rápida e liberar aviões sem as devidas condições técnicas.
5.1 - POSIÇÃO ANAC
1. <u>Segurança operacional</u> - As ações desenvolvidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) voltadas à garantia de um padrão aceitável de segurança operacional não serão afetadas pela Resolução em apreço.

MANIFESTAÇÃO Nº 06.

Nome do manifestante: Lara Menezes Bezerra Sampaio

E-mail: laramsampaio@gmail.com

Data da manifestação: 17 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR
Identificação de funcionários das companhias aéreas que prestam as informações. Obrigatoriedade de fornecimento de informações por escrito. Dever de o transportador informar os passageiros no caso de preterição de passageiros. Compensação aos passageiros em casos de atrasos superiores a meia hora, cancelamento e preterição de passageiros proporcional ao tempo de espera e ao prejuízo causado.
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Disposições gerais Art. 2º O transportador é obrigado a prestar informações requeridas pelo passageiro relativas ao atraso, ao cancelamento e à preterição. § 1º O transportador é obrigado a fornecer ao passageiro, por escrito, documento contendo informações relativas ao atraso, ao cancelamento ou à preterição, inclusive quanto aos motivos, ao tempo estimado ou decorrido de atraso.



§ 2º Os funcionários do transportador devem ser identificados mediante nome, sobrenome, matrícula na empresa e número de CPF.

§ 3º O descumprimento dos deveres previstos neste artigo implicará o dever de compensar o passageiro no valor de R\$.....

Art. Y Em caso de atraso superior a meia hora ou cancelamento que não possa ser atribuído a fatores externos, o transportador é obrigado a compensar financeiramente o passageiro no prazo de sete dias, por meio de transferência bancária ou crédito.

§ 1º O valor da compensação financeira será fixado pela ANAC e será proporcional ao tempo de espera e ao prejuízo suportado pelo passageiro.

Art. Z No caso de preterição de passageiro, o transportador é obrigado a compensar financeiramente o passageiro no prazo de dois dias, por meio de transferência bancária ou crédito.

§ 1º O valor da compensação financeira será fixado pela ANAC e será proporcional ao tempo de espera e ao prejuízo suportado pelo passageiro.

JUSTIFICATIVA

Não está prevista, na proposta de Resolução, seção que disponha sobre informações sobre a preterição de passageiros. É necessário explicitar que o passageiro também tem direito a receber informações nesse caso.

Além disso, é comum que os funcionários das companhias aéreas se recusem a se identificar, o que dificulta a coleta de provas caso o passageiro pretenda ingressar em juízo posteriormente. Impende prever compensação financeira para estimular o cumprimento das normas.

As sanções previstas na proposta de Resolução para os casos de atraso, cancelamento e preterição de passageiros são irrisórias. Deve-se entender que os passageiros têm compromissos e que seu tempo tem um custo. As medidas previstas na proposta de Resolução englobam tão-somente o reembolso, a reacomodação e o endosso. Ora, bem se vê que o passageiro sai em desvantagem quando os termos do contrato são descumpridos pelas companhias aéreas, pois arca com prejuízos relacionados ao custo de seu tempo e de seus compromissos, ao passo que o transportador pouco perde com o reembolso, a reacomodação e o endosso. Assim, deveria ser previsto, de forma complementar, o pagamento de compensação automática aos passageiros. O valor da compensação deve ser proporcional ao tempo de espera e alto o suficiente para reprimir a conduta irregular e prevenir a ocorrência de casos semelhantes.



A irrelevância das sanções é ainda mais patente no caso de preterição de passageiros. Além de tratar-se de conduta ilícita, o *overbooking* configura evidente desrespeito aos direitos do passageiro, pois o transportador lhe causa prejuízo de forma deliberada a fim de aumentar suas margens de lucro – razão pela qual o período para compensação ao passageiro pode ser inferior ao dos casos de atraso e cancelamento. É necessário, portanto, infligir às companhias aéreas que recorrem à preterição de passageiros penas pecuniárias elevadas, de modo tornar a prática economicamente inviável.

É atribuição da ANAC calcular o valor das mencionadas compensações, sempre tendo em conta seu caráter punitivo e preventivo.

6.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação - Quanto ao direito à informação, ressaltamos que este encontra respaldo normativo no art. 74 da Portaria 676 GC-5, segundo o qual “*as empresas aéreas deverão informar, pelo serviço de alto-falante do aeroporto e/ou por outros meios disponíveis, todos os horários de partida e chegada de seus vôos no referido aeroporto, bem como todo e qualquer atraso de partida, chegada ou cancelamento de voo*”.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) também trata do assunto, explicitando em seu art. 6º, III, a necessidade de que esta informação seja transmitida de forma adequada e clara, elencando-a como direito básico do consumidor.

Pela análise do exposto, pode-se constatar que a lei não impõe a forma como a informação deverá ser repassada, e sim que se faça de forma clara e adequada. Exemplificativamente, o art. 74 elenca a prestação da informação por serviço de alto-falante do aeroporto, mas não limita a tal meio.

Em consonância com tal orientação, a presente Resolução estipula em seu Artigo 2º, § 1º, a obrigatoriedade de que o transportador mantenha o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida, não importando para tanto, os meios que serão utilizados para o cumprimento do regulamento. Por essa razão, a presente Resolução limita suas previsões sobre formatos específicos de comunicação e não dispõe sobre quantidade de funcionários a ser disponibilizada pelos transportadores.

2. Informação por escrito - No que toca ao dever de prestar informações por escrito, inseriu-se na presente Resolução dispositivo específico (Artigo 2º, § 2º) cuja redação prevê a possibilidade de que o passageiro requeira junto à companhia aérea a prestação de informações nesse formato.

Em que pese a argumentação desenvolvida no tópico anterior, a obrigação expressa de que essa informação seja prestada por escrito busca satisfazer a necessidade de passageiros



que carecem de um posicionamento oficial da empresa aérea.

3. Informação em caso de preterição de embarque - De modo a preencher a lacuna apontada pela contribuição, inseriu-se na versão final da norma o art. 19, que trata do direito à informação em qualquer das hipóteses previstas, bem como o art. 11, § 3º, que dispõe sobre a possibilidade da informação ser prestada por escrito pelo transportador na hipótese de preterição de embarque.

4. Compensações por atraso - O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 07.

Nome do manifestante: Luciana Rosa Gomes

Organização: OAB/MT

E-mail: zauberlu@yahoo.com

Data da manifestação: 17 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

O trecho abaixo deveria ser previsto para o intervalo de 1 uma hora, o que muitas vezes já é mais do que suficiente para causar muito transtorno e dano ao passageiro.

Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Atraso de Voo

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador(...)

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Atraso de Voo

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 1 (uma) hora, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador(...)



JUSTIFICATIVA

Com o problema sério do trânsito e as facilidades crescentes de comunicação à distância viabilizadas pela INTERNET, essa modificação é vital para ajudar a aviação a garantir sua sobrevivência. Relutar em reconhecer os direitos dos consumidores e mantê-los reféns destes abusos pode redundar no abandono do hábito de voar pelo consumidor e sua troca por meios mais efetivos de consumir negociações, fazer cursos e até de entrar em contato com amigos e parentes, por meio de conferências virtuais.

7.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Prazo de 4 (quatro) horas - A alteração do marco regulatório para 1 (uma) hora fere o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) que dispõe:

Art. 230 Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

Não há óbice, no entanto, para que a prestação de assistência ao passageiro ocorra em prazo inferior ao estabelecido no artigo retro, tal como proposto na nova Resolução, visto que o CBAer apenas limita ao marco temporal a possibilidade de aplicação de sanção administrativa.

Considerando que o ordenamento jurídico do setor de aviação civil estabelece prazo específico de 4 (quatro) horas, entende-se que não há que se falar em reduzir esse prazo por via infralegal, visto que feriria o princípio da legalidade, disposto no *caput* do art. 37 da Constituição Federal.

Nessa esteira, faz-se mister registrar que estão em tramitação no Congresso Nacional projetos de lei que regulamentam novos prazos para o atraso, sendo estes, caso aprovados, os instrumentos adequados para a alteração legal.



MANIFESTAÇÃO Nº 08.

Nome do manifestante: Luís Gustavo dos Santos

E-mail: maximosca@hotmail.com

Data da manifestação: 17 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Fiscalização do serviço prestado mediante atrasos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Gostaria de sugerir que fosse discutida, alguma forma de fiscalização, além da do passageiro é claro, pois ao mesmo reclamar para os órgãos competentes, ele mesmo está fiscalizando e informando, mas já vi casos de pessoas de idade, ou pessoas sem tempo comprarem outro bilhete, ou pagar diferenças de vôos devido a atrasos ou conexões / escalas perdidas devido a que o traslado não chegou a tempo, ou porque não foi providenciado pela devida empresa que transportadora. Há de haver, uma fiscalização até para vôos com uma hora de atraso, mesmo que fuja ao controle da empresa, como por exemplo, incapacidade de voar devido ao mau tempo. Sugiro ainda a esta audiência pública, que se discuta a imposição de um 0800 24 hs, para que o passageiro saiba de todos os seu direitos, ou a colocação obrigatória em cada balcão de check-in / compra de passagens de cada empresa um banner informativo, sobre todos os direito e o que fazer de imediato quando seus deveres não se fazem cumpridos.

JUSTIFICATIVA

É mais que necessária uma fiscalização da própria AGÊNCIA, de forma que os passageiros possam ter rigorosamente esses deveres cumpridos, e assim a aviação doméstica deste país ganhará respeito e conceito frente à população que é a principal beneficiada.

8.1 - POSIÇÃO ANAC

1. O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.



MANIFESTAÇÃO Nº 09.

Nome do manifestante: Ivens Rocha

E-mail: não informado

Data da manifestação: 19 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

Senhores.

Este debate deveria ser muito mais sobre segurança que qualquer outra coisa.

Cobranças sobre atrasos deveriam ser em segundo plano, verificamos todos os dias enormes atrasos em vôos devido mau tempo, aeroportos fechados e lotados.

Até aonde vai esse tipo de cobrança? Porque não deixar bem as claras o que é este tipo de atraso, principalmente para evitar tumultuos como já vistos em aeroportos e a MIDIA fazendo a festa dizendo haver caus aéreo, isto amplamente divulgado.

Gostaria que neste debate estivesse bem colocado o que é o que:

Responsabilidade das CIAS AÉREAS:

Responsabilidade da INFRAERO:

Responsabilidade do TRAFEGO AÉREO (FAB, CONTROLADORES E EQUIPAMENTOS)

Responsabilidade da ANAC.

Responsabilidade de SÃO PEDRO (por assim dizer).

Colocar limites para o fator humano em terra:

CIAS AÉREAS : manutenções corretivas de aeronaves, overbooking.



INFRAERO: estrutura dos aeroportos evitando mais de 40 minutos de espera para o desembarque, isto porque o aeroporto não tem capacidade para acomodar as aeronaves no pátio, se não tem capacidade reduzam o número de vôos mas isso é inaceitável. Salas de embarque pequenas e confusas, CGH - CNF - GIG - GRU - BSB - FOR estes são exemplos, além da confusão há o sistema de áudio que simplesmente é ridículo, chamadas confusas e sem organização se interpondo e provocando embarque errôneos, parte da culpa das CIAS aéreas mas é esta a infra-estrutura que está lá.

Falta de mais locais de informações, os que existem nem sempre funcionam e nem sempre o funcionário sabe ajudar. Formar ou contratar pessoas formadas em aviação, leigos não podem analisar pistas de pouso sem qualquer conhecimento básico de como e porque um avião voa, ISTO TEM QUE TER PRIORIDADE MÁXIMA. Lá estão motoristas e servidores administrativos nas funções de pátio. Gostam tanto de se espelhar nos EUA, vejam o que a legislação exige destes profissionais por lá. Divulgar nas estatísticas estes fatores causadores de atrasos tbm.

TRAFEGO AÉREO: Constantemente vemos informações de bastidores que o sistema de radares caiu, modernizar antes de cobrar qualquer coisa de alguém. Paralisações de operação (greve, ou operações padrão vamos colocar assim) ou seja desrespeito aos passageiros e colocando a vida dos outros em risco. Estes fatores devem ser eliminados. Divulgar nas estatísticas estes fatores causadores de atrasos tbm

ANAC: Regulamentações mais claras, voltadas para a segurança, controle e fiscalização, fiscais no pátio, não em salas com ar condicionado, esperando para serem chamados. Fiscalização sem prévio aviso em instalações de empresas de forma a ver a realidade do dia a dia de cada empresa. Divulgar nas estatísticas estes fatores causadores de atrasos tbm.

O último só podemos rezar a Deus.

Ivens Rocha

9.1 - POSIÇÃO ANAC

1. O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.



MANIFESTAÇÃO Nº 10.

Nome do manifestante: Giovanni B. Gularte

E-mail: não informado

Data da manifestação: 25 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

O assunto que gostaria de abordar é: Atrasos e Cancelamentos em virtude de Problemas meteorológicos. Tenho trabalhado direta ou indiretamente ligado às SAC desde 1992 e essa matéria sempre foi tema de grandes controvérsias.

O CBA, no seu artigo 256, isenta as empresas de muitas das responsabilidades previstas para atrasos e cancelamentos por outros motivos que não: más condições meteorológicas.

As Responsabilidades previstas na referida Portaria são: reacomodação em vôo próprio ou de congênere dentro de quatro horas e, quando isso não for possível, a empresa deverá fornecer alimentação, hospedagem, transporte de e para o aeroporto, comunicações e outros pormenores. Pois bem, essas facilidades não são oferecidas quando o atraso ou cancelamento de dá por motivo de força maior.

Atrasos e Cancelamentos em função de condições meteorológicas adversas são problemas típicos das regiões sul e sudeste e especialmente em algumas cidades como Porto Alegre, Curitiba e São Paulo. Conseqüentemente, as SAC localizadas nos aeroportos daquelas cidades são especialmente contempladas por grande numero de reclamações de usuários indignados com a falta de atenção a que são submetidos pelas empresas, quando desses eventos.

È perfeitamente compreensível que as empresas não sejam oneradas por eventos sobre os quais não tiveram qualquer responsabilidade e cujo acontecimento não era possível antever ou evitar e, sendo assim, não seria correto exigir que tivessem as mesmas responsabilidades que teriam em outros casos. No entanto, salvo melhor juízo, algumas obrigações precisariam ser mantidas, ainda que o atraso ou cancelamento se deva a restrições meteorológicas.



Hoje, em função do previsto no Art. 256 do CBA., caso o voo seja atrasado ou cancelado em função de problemas meteorológicos, as empresas consideram-se desobrigadas a qualquer outra coisa, que não: transportar o passageiro quando for possível a decolagem do voo original ou a sua acomodação no próximo voo onde houver vagas disponíveis. Às vezes o próximo voo disponível é apenas no outro dia e, nesse caso, as empresas não costumam fornecer alimentação a quem espera horas no aeroporto por uma definição e tampouco fornecem hotel a quem, residindo em outro estado, esteja retornando para sua residência e, ou a quem, residindo no interior, não tenha condições de retornar a sua residência e, sendo assim, necessite permanecer na cidade sede do aeroporto até o outro dia para ser acomodado em um novo voo.

Em Porto Alegre, por exemplo, o fechamento do aeroporto costuma durar horas e às vezes uma manhã inteira. Quando isso ocorre, costuma haver um razoável número de cancelamentos e obviamente não há condições de acomodar todos os passageiros em voos subsequentes do mesmo dia. A maioria dos passageiros acaba sendo acomodada em voos no outro dia e, em alguns casos, até dois ou mais dias depois.

Algumas empresas costumam, também, acomodar os passageiros de voos cancelados por problemas meteorológicos em voos subsequentes, ainda que esses já estejam lotados, vindo conseqüentemente a preferir os passageiros que tinham reserva confirmada nesses voos.

Entendo que esse evento em especial mereça um tratamento pormenorizado na legislação que irá substituir a Portaria 676/GC5 de 13 Nov 2000.

Sugiro, portanto, que a nova legislação estabeleça um prazo máximo para que as Empresas, após a reabertura do aeroporto que tenha sido fechado em função de restrições meteorológicas, reacomode os passageiros em voo próprio ou de congênere, e que, caso esse prazo não possa ser respeitado em virtude da insuficiência de vagas ou inexistência de voos, tenham que arcar com as despesas de hospedagem e alimentação dos passageiros que não residam na cidade e que, em virtude disso, necessitem aguardar no aeroporto aguardar por muitas horas e/ou pernoitar na cidade para embarcar em um voo no outro dia.

O que ocorre, ao menos em Porto Alegre, é que, quando o aeroporto fica fechado por toda a manhã (o que acontece com muita frequência), todos os voos daquele período e parte dos da tarde são cancelados, o aeroporto reabre ao meio dia e, não havendo nenhum prazo para a acomodação desses passageiros, caso não haja vagas nos seus voos subsequentes no mesmo dia, a empresa acaba acomodando esses passageiros em voos no outro dia ou, às vezes, dois dias depois.

Muitos desses passageiros são do interior do Rio Grande do Sul ou de outros estados e acabam tendo que arcar com as despesas de hotel, de transporte de e para o aeroporto, bem como, de alimentação durante o período de espera por um novo voo. Alguns deles, por falta de dinheiro para ir para um hotel, acabam dormindo nas poltronas do aeroporto até que



a empresa resolva reacomodá-los. Considero que, havendo vagas em congêneres, ainda que o cancelamento tenha se dado por condições meteorológicas adversas, não existindo condições de reacomodar o passageiro em vôo próprio dentro de um prazo razoável, empresa deva reacomodar esse passageiro na congênere onde houver vagas. Considero também que, caso não haja condições de reacomodar o passageiro em vôo próprio ou de congênere no mesmo dia e o passageiro não seja residente na cidade, a empresa deva arcar com as respectivas despesas de hospedagem, transporte e alimentação.

Todas as Empresas que operam em Aeroportos como Porto Alegre e Curitiba, ainda que o fechamento desses aeroportos seja impossível prever, sabem que, estatisticamente, em um determinado número de dias do ano esses aeroportos vão efetivamente fechar. Sendo assim, entendo que as empresas tenham condições de estabelecer planos de contingências que às habilitem a solucionar eficientemente as demandas resultantes desses eventos.

Se os custos de ter aeronaves de reserva preparadas para a atender à eventual demanda são economicamente proibitivos, entendo, por outro lado, que seja economicamente viável arcar com as despesas adicionais que as providências sugeridas acima demandariam.

É possível que as empresas queiram repassar esses custos aos valores das passagens, porém, ainda que isso ocorra, terá sido, a meu ver, um bom investimento para os passageiros que utilizam aeroportos com essas peculiaridades meteorológicas.

O atual CBA e a Portaria 676/GC5, de 2000 são omissos em alguns pontos importantes no que concerne aos direitos dos passageiros em determinados casos e é louvável a intenção da ANAC em propor a ampliação do atendimento aos passageiros em casos de atrasos, cancelamentos e preterição, pelo que, atendendo a sua solicitação de sugestões para a minuta dessa nova legislação, manifesto minha opinião sobre o assunto em voga.

Coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos ou questionamentos.

Respeitosamente,

GIOVANNI B. GULARTE

10.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.



MANIFESTAÇÃO Nº 11.

Nome do manifestante: Carlos Alberto Abreu Soares

E-mail: não informado

Data da manifestação: 27 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

Sugestões a Portaria 676/GC5/131100

Itens:

1. Um dos maiores entraves à situação de bagagem violada é o não cumprimento do art. 34 da referida Portaria. Solicito a criação de um termo de responsabilidade, quando da entrega de bagagem pelo usuário à empresa aérea. Neste termo constariam os produtos que estão sendo transportados, como notes, máquinas fotográficas digitais, etc. O termo também especificaria o grau de responsabilidade de ambas as partes e facultaria à empresa a possibilidade de cobrança de uma espécie de seguro. Este procedimento, juntamente com a exigência da Infraero de, nos aeroportos como Galeão e Guarulhos, implementar um sistema de monitoramento e segurança mais rígido, inibiria sensivelmente a ocorrência de apropriações e violações de bagagem.
2. A elaboração de um termo de responsabilidade no qual a empresa teria 5 (cinco) dias úteis para solucionar o desconforto causado ao usuário de aviação. Após este prazo ela, empresa, saberia que seria autuada. Este termo seria facultativo e serviria para atestar a idoneidade dos procedimentos da empresa para com o passageiro. Nele constariam, o nome da empresa, o nome do passageiro, suas características de vôo, o fato delituoso, e as possíveis providências que a empresa estaria disposta a efetuar para solucionar o entrave administrativo causado.
3. Especificar claramente o que é “motivo de força maior”, ou seja, manutenção não programada e condições meteorológicas adversas. Sendo que em ambos os casos, deixar claro que a responsabilidade da empresa para com os usuários é direta, e estes terão o



direito a todas as facilidades previstas em legislação.

4. Especificar claramente quais são os parâmetros que norteariam o que é o “mau atendimento”, e quais as providências necessárias que a empresa deverá adotar para sanar o desconforto ao passageiro.

5. Nas pontes aéreas, facultar à empresa a cobrança de uma taxa extra por bagagem despachada. Sendo direito do passageiro o transporte de uma (01) bagagem de mão. Este procedimento teria como contrapartida o barateamento do preço das tarifas efetuadas em tais vôos.

Carlos Alberto Abreu Soares

11.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

2. À parte o que foi exposto, a contribuição trata de assuntos que não são abordados na presente Resolução.

MANIFESTAÇÃO Nº 12.

Nome do manifestante: Miguel da Rocha Marques Neto

Organização: BKBG Sociedade de Advogados

E-mail: neto@bkbq.com.br

Data da manifestação: 29 de abril de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA



Novas regras sobre condições gerais do transporte aéreo

1. Encontra-se em audiência pública a proposta de resolução da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC que trata das condições gerais de transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de vôos e às hipóteses de preterição de embarque de passageiros (overbooking).

2. Tal proposta havia sido noticiada pelo Ministro Nelson Jobim em fevereiro e trata-se de medida que estende os direitos dos consumidores nos casos elencados pela minuta de resolução. Destarte, pode-se considerar que a iniciativa da resolução em tempos de crise é salutar. Isto demonstra comprometimento da ANAC com a busca do bem estar do usuário do transporte aéreo, ainda que mediante a eventual criação de custos para o transportador.

(A) Princípios da proposta normativa

3. A proposta de resolução tem como princípios o aumento do nível de informação que deve ser prestado ao consumidor por companhias aéreas e o aumento no pool de direitos dos consumidores gradativamente ao potencial lesivo da ocorrência: atraso, cancelamento e preterição de embarque, nesta ordem.

4. O modelo é inspirado na experiência europeia sobre a matéria, cujas regras estão contidas no Regulamento (CE) nº 261, de 11 de fevereiro de 2004. Vale lembrar que à época da publicação de tal regulamento, a *International Air Transport Association – IATA*, que representa companhias aéreas ao redor do mundo, questionou o normativo em juízo sob aspectos de direito material e formal. Contudo, o regulamento foi ainda assim publicado e encontra-se em vigor.

(B) Novas regras

(i) Aplicabilidade

5. Cabe primeiramente delimitar a aplicação das novas regras. Tem-se que tais regras, caso venham a ser aprovadas pela Diretoria da ANAC e entrem em vigor, serão aplicáveis tão somente ao transporte doméstico de passageiros, ou seja, “todo transporte em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados em território nacional”, de acordo com o art. 215 do Código Brasileiro de Aeronáutica (“CBA”). Neste sentido, os arts. 229, 230 e 231 do CBA, que trazem as regras de responsabilidade civil em caso de atrasos, interrupções e cancelamentos de vôos, e constituem a base das regras ora propostas pela ANAC, são aplicáveis apenas para os vôos domésticos.

6. Isto porque a relação jurídica entre o transportador (empresário) e o usuário ou beneficiário do transporte aéreo internacional é regida pelos tratados e convenções pertinentes ratificados pelo Brasil (art. 175, §2º do CBA). Com relação ao assunto ora



estudado, a Convenção de Montreal de 1999, ratificada pelo Brasil e promulgada mediante o Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006, disciplina a matéria no âmbito internacional porém menciona tão somente atrasos em suas regras.

(ii) Direitos do passageiro

7. Feita esta distinção, passamos ao estudo dos direitos do passageiro propostos pela minuta de resolução. Tais direitos seriam (a) informação; (b) reembolso; (c) embarque posterior; (e) compensação; e (f) assistência.

8. A tabela abaixo especifica os direitos do passageiro em cada hipótese tratada na minuta da norma:

	Reembolso	Embarque posterior	Endosso	Compensação	Informação	Assistência
Atrasos superiores a 4 horas	Sim	Sim	Sim, apenas no caso de atraso na conexão	Não	Sim	Sim
Cancelamento	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Interrupção	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Preterição de embarque (overbooking)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

9. Com relação ao direito de reembolso, a proposta de resolução estabelece que este será realizado em sete dias contados da data de solicitação do reembolso, por meio de transferência bancária ou crédito. A proposta de resolução fala em “reembolso do valor integral pago pelo bilhete (...) por meio de transferência bancária ou crédito”, e deveria esclarecer se o reembolso de bilhetes emitidos com milhagens em programas de fidelidade deverá também ser feito em dinheiro ou poderá, alternativamente, ser realizado mediante a devolução das milhas utilizadas. Ademais, a proposta de resolução poderia dar a opção de as transportadoras reembolsarem os passageiros com milhagens em tais programas a



critério exclusivo do passageiro. Isto daria uma opção às companhias aéreas de, por meio de boas ofertas vantajosas feitas aos passageiros em termos de milhagens, não prejudicar os fluxos de caixa de tais companhias pelos reembolsos, através da utilização de excesso de capacidade.

10. Por sua vez, o embarque posterior será feito em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data de conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares. Ademais, o endosso do bilhete possibilitaria a prestação do serviço por outro transportador, com ônus para o transportador contratado.

11. Aqui vale a ressalva de que os direitos de reembolso, embarque posterior e endosso, quando este último for aplicável, são alternativos, ou seja, a escolha de um destes direitos pelo passageiro excluiria os outros, sem prejuízo de perdas e danos que venham a ser pleiteados futuramente pelo passageiro em juízo. Em contrapartida, os direitos a informação, assistência e compensação, este último apenas no caso de preterição de embarque, cumulam-se com os outros direitos.

12. O direito de informação ganha destaque na proposta da resolução, devendo o passageiro ser informado, com razoável antecedência, sobre o atraso ou cancelamento e o respectivo motivo da ocorrência. Mesmo no caso de preterição de embarque, o transportador é obrigado, sempre que antever que esta ocorrerá, a procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações.

13. Quanto ao direito do passageiro à assistência, tratado na regulamentação europeia como “right to care”, consiste na satisfação de necessidades imediatas conforme o tempo de espera do passageiro nas hipóteses da proposta de resolução. As necessidades satisfeitas seriam facilidades de comunicação, alimentação, acomodação em local adequado e traslados de e para o aeroporto. No que tange especificamente às facilidades de comunicação, representadas por “ligação telefônica, acesso a internet ou outros” há que se ter um cuidado regulatório para de um lado não tornar vazio o direito dos passageiros e de outro não criar ônus desproporcionais às transportadoras. Em primeiro lugar, o passageiro deve ter a escolha de qual o tipo de comunicação que pretende utilizar, evitando-se assim que, por exemplo, as transportadoras venham a disponibilizar somente uma rede wireless para passageiros que não possuam aparelhos de acesso à rede mundial de computadores. Por outro lado, não se pode exigir das transportadoras que assumam os custos, por exemplo, de um número desproporcional de ligações telefônicas de longa distância por passageiro.

14. Por fim, na proposta de resolução o direito à compensação é aplicável somente no caso de preterição de embarque e deverá ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador. No modelo europeu, o direito à compensação também é aplicável no caso de cancelamento de voos, contudo de acordo com valores fixos não sujeitos a negociação



privada. Também em tal modelo, é desobrigada de pagar tal compensação a transportadora que provar que o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias as quais não poderiam ser evitadas mesmo se medidas razoáveis neste sentido fossem tomadas. O paradigma brasileiro, portanto, deixaria a cargo do passageiro que se sentir lesado pelo cancelamento do voo recorrer ao judiciário e provar eventuais perdas e danos incorridos para que surja o direito à compensação.

(C) Conclusão

15. Não obstante carecer de ajustes, a iniciativa da ANAC é positiva. Espera-se que esta iniciativa vá adiante e não seja esquecida pela agência como no caso da regulamentação a respeito dos espaços entre assentos em aeronaves, levada à consulta pública em 2007. O período para o envio de sugestões e comentários à ANAC sobre a proposta de resolução encerra-se em 15.05.2009, sendo que uma sessão presencial sobre o assunto será realizada em 07.05.2009 em Brasília.

29 de abril de 2009

12.1 - POSIÇÃO ANAC

Observação

Por ter sido apresentada em formato distinto daquele disponibilizado pela Agência, a contribuição da BKBG Sociedade de Advogados foi resumida nos pontos a seguir elencados: (i) âmbito de aplicação da norma e extraterritorialidade; (ii) reembolso; e (iii) assistência e facilidades de comunicação. Ressalte-se que a discussão dos pontos citados acima não implica a concordância desta Agência com os demais tópicos abordados na contribuição.

1. Âmbito de aplicação da norma - Quanto à extraterritorialidade, necessário levar em consideração a competência regulamentar e fiscalizatória da ANAC face às empresas estrangeiras de transporte aéreo. Nos termos do art. 8º, VII, da Lei nº. 11.182/2005, em relação às empresas estrangeiras a competência da Agência se restringe aos serviços aéreos prestados no País. Sopesar essa competência é importante porque na aviação civil, há as denominadas “empresas off-line” (art. 214 e segs. do CBAer), que são empresas estrangeiras autorizadas a instalar filial, sucursal etc, no Brasil, para venda de passagens cujos voos se realizarão completamente no exterior, mas cuja contratação do serviço dá-se no Brasil. Essas empresas não são autorizadas a operar transporte aéreo no território nacional. É o caso, por exemplo, da australiana Qantas Airways.

Logo, em razão do limite da competência regulamentar e fiscalizatória da Agência, a proposta de resolução de que se trata normatizará procedimentos a serem adotados pelos transportadores aéreos em relação a atraso, cancelamento e preterição de embarque para



voos que tenham ponto de partida, intermediário ou de destino no País.

Quanto ao eventual conflito de normas, observa-se que há consonância entre os direitos e deveres elencados na proposta de resolução, no Código de Defesa do Consumidor, na Convenção de Varsóvia (Decreto nº. 20.704/1931) e na Convenção de Montreal (Decreto nº. 5.910/2006), tendo em conta o disposto no art. 1º do Código Brasileiro de Aeronáutica, *in verbis*:

Art. 1º O Direito Aeronáutico é regulado pelos Tratados, Convenções e Atos Internacionais de que o Brasil seja parte, por este Código e pela legislação complementar.

(...)

§ 2º Este Código se aplica a nacionais e estrangeiros, em todo o Território Nacional, assim como, no exterior, até onde for admitida a sua extraterritorialidade.

A nova regulamentação não ofende as convenções internacionais. Corrobora com tal entendimento o fato de que estas não explicitam os direitos e as obrigações advindas de casos de cancelamento e preterição de passageiros, apenas tarifam em 4.150 Direitos Especiais de Saque (conforme o art. 22 da Convenção de Montreal) a responsabilidade do transportador quando houver dano decorrente de atraso.

Ressalte-se que para a Convenção de Montreal, a comprovação de dano é requisito essencial para a indenização por atraso. Já para o CDC, o atraso por si só já gera direito à indenização – responsabilidade objetiva. Demais disso, reembolso, acomodação e assistência material não são regrados por convenções internacionais ratificadas pelo Brasil.

2. Reembolso - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Conforme disposto no Artigo 17, § 3º, “*havendo concordância entre as partes, o reembolso poderá ser efetuado por meio de créditos junto ao transportador*”. Abre-se, portanto, a possibilidade de que o transportador disponha de seu programa de milhagens para restituir os valores empregados pelo adquirente do bilhete.

3. Assistência e facilidades de comunicação - Conforme disposto no Artigo 14, Parágrafo Único, do presente regulamento, “*a assistência consiste em satisfazer as*



necessidades do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera". Desse modo, as empresas devem compatibilizar suas ações de modo a garantir a satisfação de seus clientes, flexibilizando a prestação de assistência material ao tempo de espera. Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada das facilidades de comunicação a serem disponibilizadas aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral da obrigação, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito em toda relação de consumo.

MANIFESTAÇÃO Nº 13.

Nome do manifestante: Ana Lucia Miller Esteves

Organização: Air France/KLM

E-mail: alesteves@airfrance.fr

Data da manifestação: 04 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º, Incisos I e II e seu parágrafo único

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, à ser comandado no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado através da forma original no pagamento em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

JUSTIFICATIVA



O processo de reembolso deve seguir o contrato estabelecido com o cartão de crédito (qdo pago nessa forma). Algumas bandeiras, reembolsam o valor total do pagamento em uma única vez, cobrando as outras parcelas nos meses subsequentes. Outros reembolsam apenas os valores já pagos suspendendo o parcelamento. Não pode a Cia aérea intervir nesse processo.

É importante destacar que o reembolso será proporcional ao trecho não utilizado pelo cliente, seguido-se regra tarifária contratada.

O endosso necessita de contrato entre as cias aéreas.

13.1 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Reembolso parcial - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 8º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

2. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer), que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a regulamentação atual, inscrita na Portaria nº. 676/GC-5/2000, preceitua:



Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, permite que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBAer, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação adequada, por ser menos vantajosa ao consumidor. Veja-se:

As situações previstas no Artigo 213 do CBAer (interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão) são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis. Pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

Se o endosso for considerado como o dever de transportar o passageiro por meio de congêneres apenas quando da existência de convênio entre os transportadores, a especial proteção pretendida para essas circunstâncias restará frustrada, uma vez que se passaria a ter o exercício de um direito do passageiro condicionado a uma faculdade conferida ao transportador, que é a celebração de convênio de endosso.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vício de qualidade na execução do transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador contratado de prover alternativa de transporte em vôo de terceiro àquele passageiro que teve seu vôo interrompido ou atrasado em mais de 4 (quatro) horas em aeroporto de escala/conexão. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.



Nesses termos, o endosso, aqui considerado o dever de concluir o contrato de transporte pactuado, não pode ser limitado pela existência de convênio específico firmado entre os transportadores, devendo o convênio de endosso ser compreendido como uma das alternativas à disposição do transportador para a realização do dever de concluir o contrato de transporte pactuado. Por essa razão, a presente Resolução revoga o supracitado Artigo 6º da Portaria nº. 676/GC-5/2000, eliminando, assim, o requisito de que haja entre convênio entre companhias aéreas para que seja configurada uma operação de endosso.

O cerne da questão se encontra em assegurar ao passageiro o direito de completar seu contrato de transporte. Para tanto, verifica-se como ineficaz restringir o endosso apenas aos casos onde haja convênio celebrado entre as empresas. Nesse raciocínio, o endosso deve ser aberto a quaisquer situações, independente de haver os referidos acordos. Todavia, isso não exclui a possibilidade de que os transportadores aéreos celebrem acordos econômicos (como o endosso) com seus congêneres.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação informados pelo passageiro ou através de seu agente de viagem, se for o único meio disponível

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

informados pelo passageiro ou através de seu agente de viagem, se for o único meio disponível

JUSTIFICATIVA

Muitos agentes de viagem , não informam todos os contatos de seus clientes, dificultando a comunicação da Cia aérea em caso de algum imprevisto.

13.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e agência de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem.



Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 4º e seu parágrafo único

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

Parágrafo único Não havendo possibilidade de transporte em veículo da mesma categoria, o transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível.

JUSTIFICATIVA

Endosso necessita de contrato entre as cias aéreas.

Contratos são suspensos em caso de Força maior e Caso fortuito.

13.3 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A regulamentação do endosso promovida pela presente Resolução está expressa no item 13.1 POSIÇÃO DA ANAC.

2. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Art. 5º

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores que mantenha acordo de endosso

JUSTIFICATIVA

Endosso necessita de contrato entre as cias aéreas.

13.4 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A regulamentação do endosso promovida pela presente Resolução está expressa no item 13.1 POSIÇÃO DA ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 7º

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, limitado até o momento da próxima alternativa oferecida pela empresa aérea e salvo as excludentes previstas em lei.

JUSTIFICATIVA

Caso o passageiro opte pelo reembolso, as obrigações de assistência ficam desnecessárias.

Importante destacar que por força de lei, os contratos ficam suspensos nos casos de Força Maior e Caso Fortuíto.

13.5 - POSIÇÃO DA ANAC



1. Reembolso e assistência material - Os casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º da minuta de resolução submetida à consulta pública são os seguintes: atraso em aeroporto de partida superior a 4 (quatro) horas, interrupção do serviço e atraso superior a 4 (quatro) horas em aeroporto de escala/conexão. Em qualquer das hipóteses, a solicitação de reembolso pressupõe ato de declaração de vontade do consumidor junto ao transportador, cujo efeito imediato é a rescisão do contrato de transporte aéreo. Nesses casos, destaque-se, incide sobre o transportador a obrigação de reconduzir o passageiro às condições iniciais do contrato. Para tanto, em se tratando da primeira hipótese (atraso em aeroporto de partida superior a 4 horas), basta que o reembolso seja efetivado e o adquirente do bilhete seja ressarcido. Nas demais situações, contudo, é necessário que a restituição dos valores se conclua e, além disso, o passageiro seja retirado da posição de vulnerabilidade em que se encontra, recebendo toda a assistência material necessária enquanto aguarda pelo transporte gratuito até o aeroporto de origem.

2. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação informados pelo passageiro ou através de seu agente de viagem, se for o único meio disponível. §1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

JUSTIFICATIVA

Endosso necessita de contrato entre as cias aéreas.

Contratos são suspensos em caso de Força maior e Caso fortuito.



Por vezes, as agências de viagens não informam os contatos dos seus clientes. Ficando elas responsáveis pelas informações fornecidas pelas Cias aéreas via sistema.

Parágrafo 2º é específico para voos atrasados e não cancelados.

13.6 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A regulamentação do endosso promovida pela presente Resolução está expressa no item 13.1 POSIÇÃO DA ANAC.
2. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.
3. Direito à informação - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.
4. A sugestão foi acatada e o parágrafo foi retirado da versão final da Resolução.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 10

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, à ser comandado no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado através da forma original no pagamento em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito,

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:



I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniê

II - o endosso do bilhete de passagem, sujeito a existência de acordo e disponibilidade de lugares, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

JUSTIFICATIVA

O processo de reembolso é demorado e não depende da Cia aérea. Leva no mínimo 30 dias para o processamento.

Sugestão : A cia aérea irá comandar o reembolso em até 7 dias.

O reembolso depende da bandeira do cartão de crédito. Algumas reembolsam o valor integral imediatamente, mas continua descontando as parcelas dos clientes, outras, reembolsam o que já foi pago e cancela as outras parcelas. Não pode as Cias Aéreas intervir nesse processo, pois trata-se de contrato entre o cliente e seu cartão de crédito.

O valor deverá ser proporcional ao trecho não utilizado, respeitando-se a regra tarifária contratada pelo cliente.

13.7 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Reembolso parcial - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e o adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Art. 11
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, limitado até o momento da próxima alternativa oferecida pela empresa aérea e salvo as excludentes previstas em lei.
JUSTIFICATIVA
13.8 - POSIÇÃO DA ANAC
1. A regulamentação do dever de prestar assistência nos casos de cancelamento de vôo segue o mesmo formato exposto no item 13.5 POSIÇÃO DA ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR
Art. 12
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Art. 12 O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações. Parágrafo único As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador, mediante recibo de quitação.
JUSTIFICATIVA
Poderá a Cia Aérea pedir recibo de quitação para se proteger de eventuais reclamações judiciais, mesmo após uma negociação.
13.9 - POSIÇÃO DA ANAC



1. Preterição de embarque, compensações e recibo de quitação – Ao aceitar as compensações oferecidas pelo transportador, o passageiro consente, voluntariamente, com a repactuação do contrato de transporte originalmente firmado. Dessa maneira, por se tratar de decisão motivada por razões inscritas nos limites da autonomia da vontade do passageiro, não há de se falar em cometimento de infração administrativa por parte da companhia aérea.

Assim, de modo a assegurar garantia ao transportador no caso de eventual contestação judicial, reserva-se ao mesmo a possibilidade de exigir ao passageiro a assinatura de termo específico reconhecendo o recebimento de compensações.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 14

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 14 No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15. limitado até o momento da próxima alternativa oferecida pela empresa aérea e salvo as excludentes previstas em lei

JUSTIFICATIVA

13.10 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A regulamentação do dever de prestar assistência nos casos de preterição de embarque segue o mesmo formato exposto no item 13.5 POSIÇÃO DA ANAC.

2. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE



ABORDAR

Art. 15

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com bilhete confirmado, o direito a receber assistência do transportador, até o momento da primeira possibilidade oferecida pela empresa aérea

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

- I - facilidades de comunicação;
- II - alimentação;
- III - acomodação em local adequado, e
- IV - transporte de e para o aeroporto.

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora:

- a) facilidades de comunicação, consistente em uma ligação de 3 minutos por hora de atraso.

II - superior a 2 (duas) horas:

- a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e
- b) alimentação compatível com o tempo de espera e com a estrutura do aeroporto.

III - superior a 4 (quatro) horas:

- a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e
- b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto,

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo



contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiverem a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

JUSTIFICATIVA

Desnecessária providenciar alimentação no caso de atraso de voo de apenas 2 horas. Importante destacar que os aeroportos brasileiros não tem estrutura 24 horas de alimentação.

13.11 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Assistência material - Conforme disposto no Artigo 14, Parágrafo Único, do presente regulamento, “a assistência consiste em satisfazer as necessidades do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera”. Desse modo, as empresas devem compatibilizar suas ações de modo a garantir a satisfação de seus clientes, flexibilizando a prestação de assistência material ao tempo de espera. Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada da assistência material a ser disponibilizada aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral da obrigação, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito em toda relação de consumo.

MANIFESTAÇÃO Nº 14.

Nome do manifestante: Adriana Borghi Fernandes Monteiro

Organização: Ministério Público do Estado de São Paulo – Coordenação do Consumidor.

E-mail: adrianaborghi@mp.sp.gov.br

Data da manifestação: 11 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Substituição de “ao antever” por “ao constatar”; retirada do termo “razoável”.

JUSTIFICATIVA

A expressão “antever” é excessivamente vaga e permite distúrbios sobre o que possa vir a ser tal antevisão. De outro passo, a expressão “razoável” há que se suprimida por ser demasiado subjetiva.

14.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação - A justificativa apresentada para a nova redação baseia-se na necessidade de reduzir a subjetividade presente no regulamento proposto. A redação retira o termo “antever” e o substitui por “constatar”, de modo a tornar mais clara e objetiva a obrigação atribuída ao transportador. Nesse ponto, não há qualquer óbice a que a sugestão seja acatada pela Agência.

Adicionalmente, sugere a exclusão do termo “razoável”, retirando a qualificação inicialmente feita à antecedência necessária para que seja realizada a comunicação ao passageiro. De acordo com a exposição feita na manifestação, a utilização do termo tem o potencial de aumentar a subjetividade presente na norma, ‘deixando ao alvedrio de cada transportador o entendimento do que seria razoável’. Por estar em consonância com o objetivo da norma, a contribuição foi acatada e incorporada à versão final da Resolução.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Supressão da expressão por mais de 4 horas.

JUSTIFICATIVA



Por se tratar de típica relação de consumo, não há predominância das disposições do CBA sobre o CDC. Dessa forma, havendo atraso, pouco importa o tempo, já se pode conceber prejuízos ao consumidor cuja pretensão era de embarque no horário contratado. Os horários divulgados pelo fornecedor do serviço são vinculantes, e o simples atraso faz nascer o dever à responsabilidade objetiva do mesmo frente ao consumidor.

14.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Prazo de 4 (quatro) horas - A adoção do prazo de 4 (quatro) horas fundamenta-se no marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), mais especificamente, em seu artigo 230, segundo o qual o dever de oferecer, alternativamente, acomodação em voo de serviço equivalente ou reembolso do valor pago pelo bilhete só é gerado a partir da 4ª hora de atraso.

A proposta de regulamento em apreço não se propõe a inovar o ordenamento jurídico, mas, sim, a promover uma releitura do CBA à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, sempre que houver omissão daquele, aplica-se este. Neste caso específico, o marco temporal é previsão expressa do CBA, não havendo, portanto, lacuna jurídica a ser preenchida. Por esse motivo, a proposta não será acatada.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º, II – ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Instituição do reembolso imediato e que guarde paridade com a forma de pagamento.

JUSTIFICATIVA

Não há razão para a espera de 7 dias haja vista o que preconiza o artigo 20, II, CDC: “restituição imediata da quantia paga” em caso de vício de qualidade do serviço prestado.



14.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens



em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, segundo o contrato celebrado com o consumidor, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Retirada da referência às 4 horas.

JUSTIFICATIVA

Por perfazer típica relação de consumo, não há predomínio das disposições do CBA sobre o CDC. Dessa forma, havendo atraso, pouca importa o tempo, já se pode conceber prejuízos ao consumidor cuja pretensão era de embarque no horário contratado. Os horários divulgados pelo fornecedor do serviço são vinculantes, e o simples atraso faz nascer o dever à responsabilidade objetiva do mesmo frente ao consumidor.

14.4 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 14.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Retirada da referência às 4 horas.

JUSTIFICATIVA

Por perfazer típica relação de consumo, não há predomínio das disposições do CBA sobre o CDC. Dessa forma, havendo atraso, pouca importa o tempo, já se pode conceber



prejuízos ao consumidor cuja pretensão era de embarque no horário contratado. Os horários divulgados pelo fornecedor do serviço são vinculantes, e o simples atraso faz nascer o dever à responsabilidade objetiva do mesmo frente ao consumidor.

14.5 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 14.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Substituição de “ao antever” por “ao constatar”; retirada do termo “razoável”.

JUSTIFICATIVA

A expressão “antever” é excessivamente vaga e permite distúrbios sobre o que possa vir a ser tal antevisão. De outro passo, a expressão “razoável” há que se suprimida por ser demasiado subjetiva.

14.6 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 14.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até



sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Instituição do reembolso imediato.

JUSTIFICATIVA

Não há razão para a espera de 7 dias haja vista o que preconiza o artigo 20, II, CDC: “restituição imediata da quantia paga” em caso de vício de qualidade do serviço prestado.

14.7 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para reembolso está exposta no item 14.3 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 12

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 12 – supressão total do dispositivo.

JUSTIFICATIVA

A presença de artigo específico tratando da preterição de embarque implica a legitimação da prática do *overbooking*. Ou seja, na medida em que o transportador puder constatar circunstâncias a gerar a preterição do passageiro, presume-se que foram vendidas mais passagens que a capacidade da aeronave, prática com a qual não se pode concordar.

O *overbooking*, ou que passe a chamar “preterição de passageiros”, fere o princípio fundamental das relações de consumo consubstanciado na boa-fé que deve nortear toda a contratação, transparência, confiança e equilíbrio, assim previsto no artigo 4º, CDC, que



dispõe sobre a Política Nacional das Relações de Consumo.

14.8 - POSIÇÃO ANAC

1. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na



hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Instituição do reembolso imediato.
JUSTIFICATIVA
Não há razão para a espera de 7 dias haja vista o que preconiza o artigo 20, II, CDC: “restituição imediata da quantia paga” em caso de vício de qualidade do serviço prestado.
14.9 - POSIÇÃO ANAC
1. A regulamentação dos procedimentos para reembolso está exposta no item 14.3 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR
Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador. §1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas: I - facilidades de comunicação; II - alimentação; III - acomodação em local adequado, e transporte de e para o aeroporto.
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Art. 15, § 1º, III – inserção da expressão “a variar de acordo com a estrutura do aeroporto”.
JUSTIFICATIVA
A expressão “local adequado” é bastante subjetiva, razão pela qual deve haver o



complemento “de acordo com a estrutura do aeroporto respectivo ao evento”. Dessa maneira, será permitido ao consumidor entender o significado da adequação da acomodação fornecida.

14.10 - POSIÇÃO ANAC

1. Assistência material e infra-estrutura aeroportuária - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Capítulo V

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inclusão de dispositivo no Capítulo V – Das Disposições Finais com o seguinte texto: “Em qualquer das hipóteses previstas nesta Resolução o passageiro fará jus à indenização por perdas e danos, calculada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor”

JUSTIFICATIVA

Necessidade de fazer na prever no regulamento o direito do passageiro à reparação dos danos aos quais venha a incorrer em função da incidência de algumas das hipóteses



tratadas no regulamento sob análise.

14.11 - POSIÇÃO ANAC

1. Indenização por perdas e danos - O princípio da reparação integral do dano encontra-se contemplado na legislação brasileira, em especial, no Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VI), que menciona o direito básico do consumidor à efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais sofridos. Da mesma forma, o próprio Código Brasileiro de Aeronáutica, em seus artigos 231 e 256, faz referência à ausência de prejuízo à responsabilidade civil nos casos de interrupção do serviço e à obrigação do transportador de responder pelos danos decorrentes de atraso no voo.

A despeito disso, o objeto do regulamento proposto não inclui o tratamento do direito à reparação, atendo-se, exclusivamente, aos deveres do transportador de prover informação adequada, alternativas razoáveis à resolução do contrato e assistência material. Dessa forma, por tratar de assunto que exorbita os objetivos da norma, a sugestão apresentada não será acatada por esta Agência.



MANIFESTAÇÃO Nº 15.

Nome do manifestante: Renato Covelo / Rachel Fischer Pires de Campos

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

E-mail: rachel.fischer@voeazul.com.br

Data da manifestação: 12 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

- 1) Conceitos Abertos – “razoável antecedência” (Art. 2º); “cancelamento programado” (Art. 8º, § 1º); “ou outros” (Art. 15, § 2º, I, a)
- 2) Informações sobre Atrasos de voo – (Art. 8º);
- 3) Das Alternativas à disposição do Passageiro em decorrência do atraso de voo – (Art. 3º);
- 4) Reembolso – (Art. 3º, II, Art. 10º, Art. 13, III);
- 5) Assistência Material – (Art. 15);
- 6) Endosso – (Art. 5º, Art. 10º, II, Art. 13, II).

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º: O transportador, se tiver conhecimento que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro o mais breve possível sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

Art. 3: (...)

I – ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data sugerida pelo passageiro, sujeito às regras tarifárias e à disponibilidade de lugares.

II – ao reembolso do valor pago pelo trecho de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias úteis, caso o pagamento tenha sido em espécie, ou no prazo da administradora do cartão, caso o pagamento tenha sido por meio de cartão de crédito ou débito, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor daquele que efetivou o pagamento, utilizando-se o mesmo meio original de pagamento, bem como a solicitação de cancelamento de eventuais parcelas pendentes.



Parágrafo único: o transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, desde que haja acordo bilateral entre as empresas aéreas.

Art. 4: Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no artigo 3º, ao endosso do bilhete de passagem, desde que haja acordo bilateral entre as empresas aéreas.

Art. 8: O transportador, ao ter ciência que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro o mais breve possível, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

Exclusão do § 1º - O que seria “cancelamento programado”?

Art. 10: Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque no horário estabelecido, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor pago pelo trecho de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias úteis, caso o pagamento tenha sido em espécie, ou no prazo da administradora do cartão, caso o pagamento tenha sido por meio de cartão de crédito ou débito, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor daquele que efetivou o pagamento, utilizando-se o mesmo meio original de pagamento, bem como a solicitação de cancelamento de eventuais parcelas pendentes.

I – ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data sugerida pelo passageiro, sujeito às regras tarifárias e à disponibilidade de lugares.

II - ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores, desde que haja acordo bilateral entre as empresas aéreas.

Art. 13 (...):

II – ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores, desde que haja acordo bilateral entre as empresas aéreas.

III – ao reembolso do valor pago pelo trecho de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias úteis, caso o pagamento tenha sido em espécie, ou no prazo da administradora do cartão, caso o pagamento tenha sido por meio de cartão de crédito ou débito, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor daquele que efetivou o pagamento, utilizando-se o mesmo meio original de pagamento, bem como a solicitação de



cancelamento de eventuais parcelas pendentes.

Art. 15, § 2:

Exclusão do inciso I, passando o I a ser: Superior a 2 (duas) horas:

- a) Facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica e acesso a internet (exclusão do termo “ou outros”;
- b) Alimentação compatível com o tempo de espera, desde que haja infra-estrutura no aeroporto;

Disposições Finais:

Inserir artigo informando a aplicação subsidiária do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.

JUSTIFICATIVA

Em que pese o excelente trabalho apresentado por esta renomada Agência, a Azul Linhas Aéreas discorda de alguns pontos da presente Resolução que são conflitantes com a legislação em vigor e que podem causar enormes transtornos e prejuízos para as operações das empresas aéreas nacionais. É importante contemplar as condições excludentes de responsabilidade previstas em lei, uma vez que grande parte dos atrasos e/ou cancelamentos são ocasionados por restrições nos aeroportos, condições meteorológicas, falta de autorização para decolagem, tráfego aéreo, entre outras.

Os conceitos abertos causam contradições no entendimento da norma, tais como “razoável antecedência” (Art. 2º); “cancelamento programado” (Art. 8º, § 1º); “ou outros” (Art. 15, § 2º, I, a). Será plausível a exclusão de tais termos ou a devida descrição de tais conceitos.

Será razoável se o transportador informar o passageiro o mais breve possível sobre o atraso.

Com relação ao reembolso, será de suma importância constar que o reembolso será referente ao trecho de passagem não utilizada e não o valor total, pois o consumidor pode ter realizado somente um dos trechos. Quanto ao prazo, será mais razoável o prazo de 07 (sete) dias úteis, caso o pagamento tenha sido em espécie, ou no prazo da administradora do cartão, caso o pagamento tenha sido por meio de cartão de crédito ou débito, contado da data de solicitação, pois a companhia aérea não tem ingerência com relação aos pagamentos realizados por meio de cartões. Ademais, o ideal é que o reembolso seja realizado pelo mesmo meio de pagamento original.

Será de suma importância reiterar na Resolução que o reembolso de bilhete adquirido



mediante tarifa promocional obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação.

Ressalta-se que grande parte das companhias aéreas se vale da intermediação de agências de turismo, as quais detêm o banco de dados do passageiro, figurando-se como a responsável por realizar o reembolso ao passageiro, inviabilizando, portanto, o reembolso pela companhia aérea diretamente ao cliente. Ademais, a expressão “a quem indicar” é inviável, pois não traz segurança às operações, além de que as administradoras de cartão de crédito somente realizam o reembolso para quem realiza o pagamento.

Quanto ao endosso do bilhete de passagem, deverá ser expresso que somente será possível mediante a existência de acordo bilateral entre as empresas aéreas.

O que seria o termo “cancelamento programado”? Manter tal termo fará com que todo cancelamento inferior a 72 horas seja considerado como “não programado”.

Será mais adequado a companhia aérea oferecer facilidades de comunicação com atraso superior a duas horas, juntamente com a alimentação, pois se todos os passageiros decidirem fazer ligações telefônicas, com certeza o atraso aumentará e dificultará a operação.

Por fim, essas são as sugestões e colaborações da Azul Linhas Aéreas Brasileiras, a fim de adequar a Resolução ora proposta aos moldes práticos da aviação brasileira e em consonância com as normas da legislação vigente.

15.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Retirada de conceitos abertos – A justificativa apresentada para a nova redação baseia-se na necessidade de reduzir as possíveis contradições decorrentes da subjetividade presente no regulamento proposto. A redação retira o termo “antever” e o substitui por “constatar”, de modo a tornar mais clara e objetiva a obrigação atribuída ao transportador. Nesse ponto, não há qualquer óbice a que a sugestão seja acatada pela Agência.

Adicionalmente, sugere a exclusão do termo “razoável”, retirando a qualificação inicialmente feita à antecedência necessária para que seja realizada a comunicação ao passageiro. Por estar em consonância com o objetivo da norma, a contribuição foi acatada e será considerada quando da elaboração da versão final da norma. Dessa forma, o comando inscrito na norma passa a ser o de que a companhia aérea providencie a comunicação do atraso ou cancelamento de vôo tão logo a empresa tenha a confirmação do evento.

O termo “cancelamento programado” está relacionado à situação de adequação de malha aérea, nos casos de cancelamento de voo realizado, a critério do transportador, por baixa demanda (IAC 1224, Cap. III, 3.9).



No que tange ao dever elencado no art. 8º, §1º da Resolução, a referida norma se coaduna com o que prevê IAC 1224, Capítulo 4, item 4.3, a qual trás a seguinte disposição:

1.3– As solicitações para os cancelamentos programados de vôos e/ou escalas, deverão ser apresentadas, através de requerimentos formal, entregues no Protocolo do Subdepartamento de Planejamento (SPL), com antecedência mínima de 8 (oito) dias úteis.

Sendo assim, observa-se que há plena possibilidade de execução do dever de prestar informação ao passageiro, com 72 horas de antecedência, nos casos de cancelamento programado, haja vista que o lapso temporal que separa a obrigatoriedade de solicitação desta modalidade de cancelamento ao SPL (hoje, Superintendência de Regulação Econômica - SRE) e o período fixado pela resolução para prestar as informações devidas é razoável e exeqüível.

2. Reembolso – Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e o adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

3. Endosso – O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer), que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.



A esse respeito, a regulamentação atual, inscrita na Portaria nº. 676/GC-5/2000, preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, permite que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBAer, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação adequada, por ser menos vantajosa ao consumidor. Veja-se:

As situações previstas no Artigo 213 do CBAer (interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão) são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis. Pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

Se o endosso for considerado como o dever de transportar o passageiro por meio de congêneres apenas quando da existência de convênio entre os transportadores, a especial proteção pretendida para essas circunstâncias restará frustrada, uma vez que se passaria a ter o exercício de um direito do passageiro condicionado a uma faculdade conferida ao transportador, que é a celebração de convênio de endosso.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vício de qualidade na execução do transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador contratado de prover alternativa de transporte em vôo de terceiro àquele passageiro que teve seu vôo interrompido ou atrasado em mais de 4 (quatro) horas em aeroporto de escala/conexão. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de



novo transporte.

Nesses termos, o endosso, aqui considerado o dever de concluir o contrato de transporte pactuado, não pode ser limitado pela existência de convênio específico firmado entre os transportadores, devendo o convênio de endosso ser compreendido como uma das alternativas à disposição do transportador para a realização do dever de concluir o contrato de transporte pactuado. Por essa razão, a presente Resolução revoga o supracitado Artigo 6º da Portaria nº. 676/GC-5/2000, eliminando, assim, o requisito de que haja entre convênio entre companhias aéreas para que seja configurada uma operação de endosso.

O cerne da questão se encontra em assegurar ao passageiro o direito de completar seu contrato de transporte. Para tanto, verifica-se como ineficaz restringir o endosso apenas aos casos onde haja convênio celebrado entre as empresas. Nesse raciocínio, o endosso deve ser aberto a quaisquer situações, independente de haver os referidos acordos. Todavia, isso não exclui a possibilidade de que os transportadores aéreos celebrem acordos econômicos (como o endosso) com seus congêneres.

4. Reacomodação sujeita às regras tarifárias – A sujeição do passageiro às novas regras tarifárias, conforme sugerido na contribuição, implica a não observância ao dispositivo do Código de Defesa do Consumidor (CDC) que preconiza a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, sempre que o serviço contratado tenha incorrido em vício de qualidade que o torne impróprio para consumo ou lhe diminua o valor (art. 20, I). Por essa razão, a sugestão não será acatada.

5. Inserção de artigo informando da aplicação subsidiária do Código Civil (CC) e do Código de Defesa do Consumidor (CDC) – A menção aos diplomas consta do preâmbulo da Resolução.

6. Assistência material e escalonamento no tempo - A definição dos prazos para a prestação de assistência levou em consideração o princípio inscrito na Política Nacional de Relações de Consumo (CDC, art. 4º, III), segundo o qual deve haver a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

MANIFESTAÇÃO Nº 16.

Nome do manifestante: Apostole Chryssafidis

Organização: Associação Brasileira das Empresas de Transporte Aéreo Regional - ABETAR

E-mail: abetar@abetar.com.br

Data da manifestação: 14 de maio de 2009.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Toda a norma.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

A ser elaborado.

JUSTIFICATIVA

Verifica-se inicialmente, mormente após a audiência pública realizada no dia 07/05/09 que a, apesar de louvável, intenção da ANAC em modificar a norma vigente que rege as condições gerais do transporte aéreo, traz uma abordagem unilateral e paliativa para o propósito exposto na justificativa, qual seja, a “restauração do equilíbrio contratual”.

A minuta apresentada desconsidera completamente a empresa aérea como parte dependente em relações afetas ao transporte aéreo e que restam por influenciar diretamente nos atrasos, cancelamentos e preterição de passageiros, tais como a falta de infraestrutura aeroportuária, más condições meteorológicas, tráfego aéreo, manutenção não programada, desembarço aduaneiro, problemas com passageiros (identificação, vistoria de segurança, despacho de bagagens, NO SHOW), sendo imprescindível a abordagem destes para que a nova norma traga igualdade de tratamento das partes envolvidas.

Esta realidade torna temerária concentrar responsabilidades nas empresas aéreas em relação aos usuários, para além das possibilidades de atendê-las adequadamente.

O Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil Brasileiro, além da legislação inerente à atividade de aviação civil já estabelece os parâmetros de responsabilidade de cada um dos vários agentes envolvidos na prestação dos serviços aéreos. A complexidade de relações nesta prestação de serviços parece desaconselhar a existência de norma que estabeleça direitos e obrigações das partes, para além do já estabelecido nos títulos legais referidos.

Observe-se, ademais, que, na hipótese de se entender necessária a norma regulamentadora da ANAC nos moldes propostos, a excludente de responsabilidade por motivo de força maior está devidamente consubstanciada no parágrafo único do artigo 393, do Código Civil e ainda no artigo 734. Corrobora com a tese de excludente por motivo alheio à vontade do transportador o artigo 14 do CDC em seu parágrafo 3º. e incisos. Desta forma, torna-se extremamente relevante a inserção de disposições neste sentido na nova norma a ser editada pela Agência.



Insinuar que as empresas aéreas desrespeitam um dos princípios basilares do contrato, a boa-fé, e por esse pretexto impor condições e deveres de caráter punitivo, gerando ônus excessivo às mesmas é gravíssimo e pode vir a comprometer a própria qualidade do serviço, além dos reflexos na própria política tarifária de cada empresa em particular. A teoria de desrespeito doloso da boa-fé contratual pelas empresas aéreas é acusação de peso que põe em risco todo o relacionamento passageiro/empresa aérea e, por conseqüência, empresa aérea/ANAC e empresa aérea/Judiciário, criando-se um ambiente institucional desfavorável à prestação e ao usufruto do serviço com qualidade e com tarifas módicas.

Ora, as empresas aéreas são concessionárias de serviço público delegado pela União. Tem estas o dever de prestar o serviço adequado, mantendo-se os padrões de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, generalidade, atualidade e cortesia, tarefa que vem sendo cumprida a com muito empenho e muitas dificuldades em função da precariedade da infraestrutura aeroportuária brasileira.

Todas as empresas aéreas, sem distinção, tem consciência de que são mantidas pelos passageiros e clientes. Tal condição e conhecimento já é bastante para certificar que nenhuma delas tem a intenção de lesar os responsáveis por suas receitas. Contudo, ocorre que as incumbências das empresas aéreas atualmente já são desproporcionais àquelas incumbidas aos passageiros e, conforme já informado, as condições alheias à vontade do transportador devem ser reconhecidas tanto na futura norma , caso se mantenha o entendimento que será editada, quanto no tratamento das questões que sejam suscitadas em decorrência dela.

Não bastasse esse fator determinante para as operações diárias, temos agora que os agentes alfandegários da Receita Federal tem retido as partes e peças de aeronaves operadas pelas empresas aéreas brasileiras sob o pálio do artigo 174 do novo regulamento aduaneiro, não aceitando mesmo aquelas que foram homologadas pelo próprio Órgão Regulador da Aviação Civil, a ANAC.

Entendamos: a própria ANAC não teve, até o presente momento, condições de modificar o tratamento dispensado pelos agentes alfandegários que, ao manterem seu posicionamento, prejudicam sobremaneira as operações das empresas aéreas domésticas e por conseqüência aos usuários do transporte aéreo, obrigando as mesmas a impetrarem mandados de segurança para terem as peças para reparo de aeronaves liberadas e, ainda assim, não reconhece as dificuldades de operação doméstica e se olvida ao tratar das situações alheias à responsabilidade do transportador.

Como bem colocado pelos representantes das empresas aéreas internacionais e fato extremamente relevante para a edição da norma em comento, as condições de tratamento do passageiro em casos adversos e a concessão de assistência material aqui no Brasil já vai além do previsto nos tratados e convenções dos quais o Brasil ratificou. Somos hoje o país



que mais benefícios e indenizações são concedidos aos passageiros, em que pese a inexistência da norma que a ANAC pretende editar. Com a aprovação da minuta no modelo apresentado, serão concedidos ainda mais, em latente prejuízo à própria prestação dos serviços, haja visto que as empresas precisariam adequar a norma à sua operação, o que poderá vir a diminuir a oferta de serviços e/ou aumento de tarifas em prol de um tipo de relação de consumo que estaria desalinhada dos demais países e da própria realidade do setor.

É imprescindível destacar que o nível de atrasos, cujo pico se deu quando da crise de infraestrutura aeroportuária próxima passada, vêm decrescendo continuamente, chegando a níveis toleráveis diante da complexidade da operação de serviços aéreos, mesmo nos momentos de alta estação.

Na justificativa, como forma de tentar “globalizar” a necessidade de alteração da norma, a ANAC cita as mudanças e condições existentes hoje nos Estados Unidos e na Europa de forma bem superficial e com escopo de, mais uma vez, propiciar proteção aos usuários, de forma desproporcional à realidade que envolve as condições de prestação de serviços aéreos no Brasil.

Olvida-se, contudo, em explicitar que no país e continente citados, o motivo de força maior é fator determinante para excluir a responsabilidade das empresas aéreas, mediante lógica comprovação.

Deixa de lado ainda o fato de que, em contraste com os lugares citados, somente o Brasil adota esta postura pró-consumidor, obrigando a empresa aérea, ainda que em condição resultante de motivo alheio à sua vontade, conceda assistência material, atribuindo à mesma o ônus duplo de arcar com seus prejuízos gerados em função do atraso ou cancelamento de voo e ainda os custos com hotel, alimentação, transporte, comunicação e endosso aos passageiros.

Destaque-se que não se trata simplesmente de rejeitar os direitos dos usuários em prol da operação de serviços de transportes aéreo de passageiros. O que se propõe a uma norma diretiva onde a relação entre as empresas e os usuários possa ser mediada, e reflita a realidade da prestação do serviço, deixando-se a punição condicionada à apuração do fato e da correspondente responsabilidade pela Agência no que tange a prestação do serviço nos termos das normas em vigor, e ao Poder Judiciário a apuração da responsabilidade civil.

Por outro lado, a ANAC está obrigada a proteger os tratados e convenções, procurando coadunar as disposições legais internas com aquelas específicas já previstas para o transporte aéreo, buscando dar às mesmas o tratamento hierarquicamente correto por força de disposição constitucional.

A aprovação da nova norma no modelo em que se apresenta imporá, de forma desproporcional, ônus excessivo às empresas aéreas, seja financeiramente, seja pelo



cumprimento de obrigações que vão além do alcance destas.

Ao manter o posicionamento atual, aprovando a norma na forma proposta, a ANAC contribuirá poderá contribuir para algum nível de declínio da aviação comercial no país, uma vez que, ao invés de reequilibrar as condições contratuais no transporte aéreo, tornará estas condições extremamente desproporcionais, conferindo vantagens excessivas aos passageiros e impossíveis de cumprimento pelas empresas aéreas, o que pode tornar a norma inócua, mas certamente produzirá um expressivo contingente de demandas judiciais. Com isso, cumulativamente aos gastos elevados dos ressarcimentos e assistências materiais, as aéreas terão que suportar o peso do pagamento de multas administrativas geradas pela própria ANAC e pelo Ministério Público, além do pagamento de indenizações judiciais altíssimas que, nos últimos tempos, tem aumentado exponencialmente.

Por fim, expostos os fatos e fundamentos acima, requer-se a revisão da Portaria 676/GC-5 em sua integralidade, devendo serem consideradas as excludentes de responsabilidade por motivo de força maior e caso fortuito, devendo ainda serem expostos e analisados os fatores técnicos e operacionais da aviação civil para que seja editada uma nova norma que atinja o objetivo procurado nesta ocasião pela ANAC, nascendo assim uma norma abrangente, legalmente correta e que restaure o equilíbrio nas relações passageiro/empresa aérea/ANAC/Órgãos de Defesa dos Consumidores/Judiciário/Ministério Público.

Não sendo este o entendimento da Agência, passemos às solicitações artigo por artigo.

16.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do check in, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.



§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Exlcusão do caput ou

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, sempre que dispuser de evidências seguras e suficientes, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do check in, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

JUSTIFICATIVA

O caput do artigo 2º. da proposta de resolução excede o disposto no inciso III do artigo 6º. da Lei 8.078/90, impondo ao transportador dever impossível de ser cumprido.

De acordo com a proposta, o transportador deve “com razoável antecedência”, informar a respeito de atraso de voo previsível antes do horário deste.

Ocorre, no entanto, que, muito freqüentemente, as informações de contato dos passageiros são apresentadas da seguinte forma: Inexistentes, incompletas, insuficientes. Inexistentes quando os mesmos deixam de preencher seus dados na forma requerida. Prova disso é que nem por determinação de preenchimento de dados feitos pela própria ANAC, conforme IAC 200-1001, os mesmos são fornecidos. Incompletas quando os passageiros fornecem, por exemplo, o número de telefone sem o prefixo de seu estado ou ainda quando colocam endereço eletrônico faltando algum ponto ou hífen. Insuficientes quando colocam somente um dos telefones de contato e, não importando quantas vezes o transportador tenta contato, não obtém sucesso pois é o número onde menos se encontra o passageiro ou número de telefone



celular e o passageiro está em localidade sem recepção.

Para efeitos da norma, o que seria “razoável antecedência”?

A manutenção de tal determinação propiciaria o desrespeito ao princípio da ampla defesa, uma vez que o ônus da prova do contato recairia sobre o transportador. Para que haja uma pretensão indenizatória para o passageiro, basta que o mesmo alegue que forneceu os dados, sem ter que comprovar o real fornecimento, resultando, no caso de sucesso da ação em enriquecimento sem causa. Por outro lado, o transportador, caso não consiga comprovar que os dados não foram fornecidos, o que é comum, terá que suportar o ônus da condenação injustamente.

A contrário senso, o transportador necessitaria impor uma série de medidas burocráticas para assegurar a sua eventual defesa, medidas estas que importariam em incremento de custos e repasse necessário às tarifas.

Desta forma, propõe-se a exclusão do caput do artigo em comento.

Não sendo este o entendimento da Agência, parece imprescindível que seja considerada a complexidade que envolve a operação e determina os atrasos, o que nem sempre pressupõe o domínio de todas as informações possíveis capazes de produzir a previsão necessária para definir o atraso e a sua dimensão.

Não sendo este o entendimento desta Agência, requeremos a modificação do artigo nos termos acima propostos.

16.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Dever de informar e ônus da prova - No que toca à discussão sobre o dever de informação inscrito no artigo 2º da presente norma, há de se mencionar que o ônus da prova, no caso de autuação administrativa decorrente da violação de dispositivo regulamentar, recai sobre a própria Administração, nesse caso, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Por esse motivo, contrariamente ao afirmado na contribuição, o transportador aéreo encontra-se resguardado frente à eventual ação de consumidores desejosos de enriquecimento sem causa.

2. Direito à informação - A sugestão apresentada propõe a inserção da expressão “*sempre que dispuser de evidências seguras e suficientes*” com o intuito de estabelecer um condicionante ao transportador aéreo a partir do qual ele estaria obrigado a cumprir o dever de informação inscrito na norma.

Após análise das contribuições, reconheceu-se a subjetividade da proposta submetida à consulta pública e decidiu-se pela adoção de uma nova redação para esse dispositivo.



A nova redação retira o termo “antever” e o substitui por “constatar”, de modo a tornar mais clara e objetiva a obrigação atribuída ao transportador. Nesse caso, a condicionante para que seja gerado o dever de informar passa a ser a simples estimativa de atraso superior a 4 (quatro) horas.

Adicionalmente, excluiu-se a expressão “razoável antecedência”, retirando a qualificação do tempo em que deve ser feita a comunicação ao passageiro. Dessa forma, o comando da norma passa a ser o de que a companhia aérea providencie a comunicação do atraso tão logo a empresa tenha a confirmação do evento.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do check in, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Sugere-se a alteração do art. 2º. Para constar a seguinte redação:

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, sempre que dispuser de evidências seguras e suficientes, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

Sugere-se a alteração do §2º. Para constar a seguinte redação:

§2º. A Administração Aeroportuária deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

Sugere-se a inclusão dos seguintes parágrafos:



§3º. É responsabilidade do passageiro o fornecimento dos dados necessários para contato, possibilitando o cumprimento do dever de informação previsto no caput, não podendo o transportador ser responsabilizado no caso de fornecimento dos dados de contato de forma imprecisa, incompleta ou insuficiente.

§4º. No caso de bilhete de passagem adquirido por meio de agências de viagens, estas serão as responsáveis pelo dever de informação previsto no caput.

JUSTIFICATIVA

Uma vez que a responsabilidade de informação dentro dos aeroportos, bem como os meios de veiculação destas são da Administração Aeroportuária, cabe a esta informar aos passageiros que se encontram no aeroporto. Sendo certo que o transportador não tem controle sobre os meios informativos do aeroporto, não pode recair sobre este a responsabilidade do dever de informação nesta hipótese.

O transportador nos dias de hoje já enfrenta diversos problemas relativos às informações de contato dos passageiros. Muitos fornecem dados incorretos ou imprecisos, impossibilitando que as alterações de voos sejam informadas em tempo hábil a evitar a ida aos aeroportos. Destaque-se que a prestação destas informações é do interesse das próprias empresas aéreas, pois, no mínimo, contribui com a fidelização do usuário, bem como evita maiores tensionamentos no próprio ambiente do aeroporto, que tanto prejudica a operação geral de cada empresa em particular e do sistema como um todo.

Somado a isso, observa-se a resistência das agências de viagens com relação a divulgação dos dados de seus clientes. Não obstante os constantes pleitos feitos pelas empresas aéreas, tais informações não são obtidas e impedem o contato dos passageiros no caso de alterações nos voos.

Conforme se verifica da norma proposta, não há contemplação da situação de compra por meio das agências de viagens e nem de obrigação de informação a estas, tornando absolutamente impossível o cumprimento do dever de informação nos moldes propostos.

Sob pena de desrespeito ao devido processo legal e dos princípios do contraditório e ampla defesa, não pode ser determinada ao transportador a obrigação de fornecimento das informações ante a impossibilidade de adquirir os dados do passageiro. Uma vez que tais dados não estão de posse do transportador, não há como imputar ao mesmo qualquer responsabilidade por não contatar o passageiro.

Com efeito, ainda nos casos de fornecimento completo dos dados do passageiro a tarefa de informar os passageiros é difícilíssima. Nos dias de hoje, uma mesma pessoa pode ter pelo menos três números diferentes de telefone (celular, residencial e comercial), inúmeras contas



de e-mail e dois endereços (residencial e comercial). Destaca-se que, no momento da informação, pode esta pessoa não estar em nenhum dos endereços, não contar com computador à disposição para acesso de correio eletrônico e estar em localidade onde não há sinal de telefonia celular, impossibilitando seu acesso.

Por outro lado, a impossibilidade ou a grande dificuldade em informar em tempo reduzido um grande número de passageiros, também se impõe e precisa ser considerado

Na ocorrência de tal situação, atualmente, o ônus da prova já é do transportador em demonstrar que tentou contato através de todos os meios disponíveis, conforme determina a norma. O passageiro, contudo, sempre poderá alegar que forneceu os dados corretos e que, em momento algum, foi contatado. A ocorrência desta situação certamente resultaria no pagamento de indenização por parte do transportador, não interessando se este alegou ou não o cerceamento de defesa por conta dos dados incorretos, incompletos, insuficientes ou até inexistentes.

Com a inclusão dos parágrafos acima, o transportador dividirá a responsabilidade com o passageiro e com as agências de viagem, possibilitando a adoção das excludentes de responsabilidade previstas no inciso II do §3º. do artigo 14 da Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, é imprescindível a inclusão das disposições acima. É o que se requer.

16.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e agências de viagem – A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o



mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Modificação do inciso I para o seguinte texto:

“I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, sujeito à disponibilidade de lugares; ou”

JUSTIFICATIVA

O passageiro que tiver reserva confirmada em voo com atraso de partida por mais de 4 (quatro) horas e optar pela desistência da viagem já tem garantido o direito de alterar a data de seu voo para o dia de sua conveniência dentro do prazo de validade do bilhete que, segundo artigo 5º. da Portaria 676/GC-5.

A previsão de embarque em data de conveniência do passageiro incluída no dispositivo em comento daria ao mesmo cumulativamente o direito à assistência material prevista no artigo 15 da proposta, gerando ao transportador ônus excessivo.

Da forma disposta na proposta, o passageiro teria direito à alimentação, comunicação e hospedagem durante o tempo que achasse conveniente, ou seja, até o dia de seu novo voo, condição absolutamente absurda e sem previsão no ordenamento jurídico brasileiro, haja vista que o 741 do Código Civil prevê o ônus da assistência material ao transportador durante o período em que não conseguir fornecer o transporte e não por conveniência do passageiro.

Mais uma vez, denota-se o desequilíbrio da relação contratual no sentido de proporcionar ao passageiro vantagem excessiva em prejuízo ao transportador.

Desta forma, propõe-se a modificação do inciso I do artigo em comento com a supressão da expressão “ou em data da conveniência do passageiro”.

16.4 - POSIÇÃO ANAC

1. Assistência material em data de conveniência do passageiro - Conforme colocado na contribuição, a imposição do ônus da assistência material ao transportador nos casos em que, tendo havido algum vício de qualidade no serviço contratado, o passageiro opte pela reacomodação em data de sua conveniência, prejudica o equilíbrio da relação contratual



estabelecida entre as partes.

O objetivo precípua da assistência material, em um cenário de reconhecida vulnerabilidade do consumidor, é o de prevenir a ocorrência ou o agravamento de danos decorrentes do descumprimento do contrato celebrado. Todavia, ao optar pela acomodação em data de sua conveniência, o passageiro promove uma repactuação do contrato de transporte, retirando-se, voluntariamente, da tutela do transportador até que se atinja a nova data acordada para a execução do contrato. Diferentemente, ao optar pela acomodação em primeira oportunidade, o passageiro mantém a expectativa de que o contrato seja executado, justificando, assim, seu direito a ser assistido.

Pelo motivo exposto, a sugestão será acatada e o dever de provimento da assistência material recairá sobre o transportador apenas nas situações em que o passageiro decidir pela acomodação em primeira oportunidade.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:(...)

II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Exclusão do inciso II do artigo 3º., mantendo-se o texto da Portaria 676/GC-5 relativo a reembolso, conforme artigos 7º. a 11.

JUSTIFICATIVA

O artigo cuja exclusão se requer impõe ao transportador dever e responsabilidade sobre fatores alheios à sua vontade.

É fato que o transporte aéreo envolve vários procedimentos que, independentemente da ocorrência do voo geram ônus ao transportador, não havendo condição de que estes serviços



sejam reembolsados ao passageiro que, ainda que não tenha voado, já usufruiu dos mesmos.

É o caso da compra efetuada por meio de agência de viagens. O passageiro, tendo voado ou não, já utilizou o serviço da agência de viagens quando se dirigiu até a loja e adquiriu lá um bilhete de passagem. A agência de viagem prestou um serviço ao passageiro que independe do voo e, para isso, utilizou-se de toda sua infraestrutura para a comodidade daquele passageiro que, certamente, deve pagar pelo serviço.

Da mesma forma, quando o passageiro utiliza a compra por cartão de crédito, utiliza toda a infraestrutura da operadora de cartões e ainda daquela provida pela empresa aérea que paga pela operação.

Assim, o proposto gera ônus excessivo ao transportador que terá que arcar com o custo destes serviços, sendo certo que o cancelamento de um voo nunca é o desejo da empresa aérea e impõe uma série de custos que já são expressivos e diminuem a sua produtividade. Quando ocorre é razão direta de problemas de segurança na aeronave, condições de operação ou por ser economicamente inviável, sendo que neste último caso, os vôos programados e eventualmente cancelados por este motivo se constituíram em oferecimento de opção ao usuário, sendo esta uma vantagem adicional que não disporia caso os ônus do cancelamento sejam excessivos como se propõe. Por outro lado, a recorrência de cancelamento de vôos implica em outras punições aplicadas pela ANAC, o que desmotivaria as empresas de utilizar este mecanismo como estratégia de negócio

O dispositivo, além do exposto, imputa a responsabilidade de reembolso em até 7 (sete) dias do pedido feito pelo passageiro, sem especificar a forma de pagamento feito pelo mesmo. Os trâmites de pagamento por cartões de crédito são óbice para tal cumprimento, sendo as operadoras de cartões diretamente responsáveis por alterar qualquer procedimento, não podendo a responsabilidade recair sobre as empresas aéreas. Ademais, considerando que o atraso de voo é uma condição adversa ao transporte, a empresa teria a obrigação de efetuar e manter ativa previsão orçamentária para lidar com o pagamento de tais reembolsos a fim de manter a saúde financeira da empresa.

Uma vez que a empresa aérea não tem qualquer controle a respeito de tal prazo, não pode lhe ser imputada tal responsabilidade. A condição é alheia à vontade da empresa aérea constituindo fato de terceiro, sendo certo que se enquadra no inciso II do §3º do artigo 14 do CDC.

Ademais, já prevê o artigo 9º da Portaria vigente o prazo máximo para pagamento como sendo aquele largamente utilizado pelas operadoras de cartões de crédito, devendo ser mantido.

No que tange ao pagamento do reembolso a terceiro, trata-se de expediente absolutamente inviável. O reembolso feito a pedido do passageiro deve respeitar a forma de pagamento, com o fim precípua de evitar fraudes e, por fim, recair sobre o transportador mais um dever do qual



não tem qualquer ingerência.

Nos dias de hoje a maioria absoluta das compras de passagens aéreas são feitas por meio de pagamento por cartões de crédito. É sabido que o reembolso destas compras são solicitadas pelas empresas aéreas às operadoras de cartões de crédito que estornam o valor da compra no próprio cartão utilizado para a compra, sendo processado de uma só vez, não tendo a empresa aérea participação alguma a não ser a de realizar o pedido de reembolso. A requisição de reembolso a terceiro estranho à relação poderia resultar em fraude, causando prejuízo àquele que pagou pela passagem, seja pessoa física ou jurídica e ao transportador que desembolsaria o valor relativo ao reembolso e ainda assim teria que arcar com as taxas pagas à operadora de cartões de crédito.

Propõe-se, pois a exclusão do inciso II do artigo 3º. Da proposta, mantendo-se a redação original dos artigos 7º. a 11 da Portaria 676/GC-5.

16.5 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo,



dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, segundo o contrato celebrado com o consumidor, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



ABORDAR

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Exclusão do caput e §1º..

JUSTIFICATIVA

O caput do artigo 8º. da proposta de resolução excede o disposto no inciso III do artigo 6º. da Lei 8.078/90, impondo ao transportador dever impossível de ser cumprido.

De acordo com a proposta, o transportador deve “com razoável antecedência”, informar a respeito de cancelamento de voo previsível antes do horário deste.

Ocorre, no entanto, que as informações de contato dos passageiros são apresentadas da seguinte forma: Inexistentes, incompletas, insuficientes. Inexistentes quando os mesmos deixam de preencher seus dados na forma requerida. Prova disso é que nem por determinação de preenchimento de dados feitos pela própria ANAC, conforme IAC 200-1001, os mesmos são fornecidos. Incompletas quando os passageiros fornecem, por exemplo, o número de telefone sem o prefixo de seu estado ou ainda quando colocam endereço eletrônico faltando algum ponto ou hífen. Insuficientes quando colocam somente um dos telefones de contato e, não importando quantas vezes o transportador tenta contato, não obtém sucesso, pois é o número onde menos se encontra o passageiro ou número de telefone celular e o passageiro está em localidade sem recepção.

Ademais, a manutenção de tal determinação propiciaria o desrespeito ao princípio da ampla defesa, uma vez que o ônus da prova do contato recairia sobre o transportador. Para que haja uma pretensão indenizatória para o passageiro, basta que o mesmo alegue que forneceu os dados, sem ter que comprovar o real fornecimento, resultando, no caso de sucesso da ação em enriquecimento sem causa. Por outro lado, o transportador, caso não consiga comprovar que os dados não foram fornecidos, o que é comum, terá que suportar o ônus da condenação



injustamente.

Por outro lado, as empresas aéreas não detêm controle sobre o sistema de informações do aeroporto, motivo pela qual não se pode imputar-lhes responsabilidades as quais não dispõem dos meios para cumpri-las.

Propõe-se, pois, a exclusão do caput e §1º. do artigo em comento.

Não sendo este o entendimento desta Agência, requeremos a modificação do artigo nos termos seguintes.

16.6 - POSIÇÃO ANAC

1. O posicionamento da Agência no que toca aos pontos levantados pela presente contribuição está exposto no item 16.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Sugere-se a alteração do §2º. Para constar a seguinte redação:

§2º. A Administração Aeroportuária deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

Sugere-se a inclusão dos seguintes parágrafos:

§3º. É responsabilidade do passageiro o fornecimento dos dados necessários para contato,



possibilitando o cumprimento do dever de informação previsto no caput, não podendo o transportador ser responsabilizado no caso de fornecimento dos dados de contato de forma imprecisa, incompleta ou insuficiente.

§4º. No caso de bilhete de passagem adquirido por meio de agências de viagens, estas serão as responsáveis pelo dever de informação previsto no caput.

JUSTIFICATIVA

Uma vez que a responsabilidade de informação dentro dos aeroportos, bem como os meios de veiculação destas são da Administração Aeroportuária, cabe a esta informar aos passageiros que se encontram no aeroporto. Sendo certo que o transportador não tem controle sobre os meios informativos do aeroporto, não pode recair sobre este a responsabilidade de dever de informação nesta hipótese.

O transportador nos dias de hoje já enfrenta diversos problemas relativos às informações de contato dos passageiros. Muitos fornecem dados incorretos ou imprecisos, impossibilitando que as alterações de voos sejam informadas em tempo hábil a evitar a ida aos aeroportos.

Somado a isso, constata-se a reserva das agências de viagens no que concerne ao fornecimento de dados de seus clientes. Não obstante os constantes pleitos feitos pelas empresas aéreas, tais informações não são obtidas e impedem o contato dos passageiros no caso de alterações nos voos.

Conforme se verifica da norma proposta, não há contemplação da situação de compra por meio das agências de viagens e nem de obrigação de informação a estas, tornando absolutamente impossível o cumprimento do dever de informação nos moldes propostos.

Sob pena de desrespeito ao devido processo legal e dos princípios do contraditório e ampla defesa, não pode ser determinada ao transportador a obrigação de fornecimento das informações ante a impossibilidade de adquirir os dados do passageiro. Uma vez que tais dados não estão de posse do transportador, não há como imputar ao mesmo qualquer responsabilidade por não contatar o passageiro.

Com efeito, ainda nos casos de fornecimento completo dos dados do passageiro a tarefa de informar os passageiros é difícil. Nos dias de hoje, uma mesma pessoa pode ter pelo menos três números diferentes de telefone (celular, residencial e comercial), inúmeras contas de e-mail e dois endereços (residencial e comercial). Destaca-se que, no momento da informação, pode esta pessoa não estar em nenhum dos endereços, não contar com computador à disposição para acesso de correio eletrônico e estar em localidade onde não há sinal de telefonia celular, impossibilitando seu acesso.

Na ocorrência de tal situação, atualmente, o ônus da prova já é do transportador em



demonstrar que tentou contato através de todos os meios disponíveis, conforme determina a norma. O passageiro, contudo, sempre poderá alegar que forneceu os dados corretos e que, em momento algum, foi contatado. A ocorrência desta situação certamente resultaria no pagamento de indenização por parte do transportador, não interessando se este alegou ou não o cerceamento de defesa por conta dos dados incorretos, incompletos, insuficientes ou até inexistentes.

Com a inclusão dos parágrafos acima, o transportador dividirá a responsabilidade com o passageiro e com as agências de viagem, possibilitando a adoção das excludentes de responsabilidade previstas no inciso II do §3º. do artigo 14 da Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, é imprescindível a inclusão das disposições acima. É o que se requer.

16.7 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do direito à informação está exposta no item 16.3 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Exclusão do caput do artigo 10, mantendo-se o texto da Portaria 676/GC-5 relativo a reembolso, conforme artigos 7º. a 11.

JUSTIFICATIVA



O artigo cuja exclusão se requer impõe ao transportador dever e responsabilidade sobre fatores alheios à sua vontade.

É fato que o transporte aéreo envolve vários procedimentos que, independentemente da ocorrência do voo geram ônus ao transportador, não havendo condição de que estes serviços sejam reembolsados ao passageiro que, ainda que não tenha voado, já usufruiu dos mesmos.

É o caso da compra efetuada por meio de agência de viagens. O passageiro, tendo voado ou não, já utilizou o serviço da agência de viagens quando se dirigiu até a loja e adquiriu lá um bilhete de passagem. A agência de viagem prestou um serviço ao passageiro que independe do voo e, para isso, utilizou-se de toda sua infraestrutura para a comodidade daquele passageiro que, certamente, deve pagar pelo serviço.

Da mesma forma, quando o passageiro utiliza a compra por cartão de crédito, utiliza toda a infraestrutura da operadora de cartões e ainda daquela provida pela empresa aérea que paga pela operação.

Assim, o proposto gera ônus excessivo ao transportador que terá que arcar com o custo destes serviços, sendo certo que o cancelamento de um vôo nunca é o desejo da empresa aérea e impõe uma série de custos que já são expressivos e diminuem a sua produtividade. Quando ocorre é razão direta de problemas de segurança na aeronave, condições de operação ou por ser economicamente inviável, sendo que neste último caso, os vôos programados e eventualmente cancelados por este motivo se constituíram em oferecimento de opção ao usuário, sendo esta uma vantagem adicional que não disporia caso os ônus do cancelamento sejam excessivos como se propõe. Por outro lado, a recorrência de cancelamento de vôos implica em outras punições aplicadas pela ANAC, o que desmotivaria as empresas de utilizar este mecanismo como estratégia de negócio

O dispositivo, além do exposto, imputa a responsabilidade de reembolso em até 7 (sete) dias do pedido feito pelo passageiro, sem especificar a forma de pagamento feito pelo mesmo. Os trâmites de pagamento por cartões de crédito são óbice para tal cumprimento, sendo as operadoras de cartões diretamente responsáveis por alterar qualquer procedimento, não podendo a responsabilidade recair sobre as empresas aéreas. Ademais, considerando que o atraso de voo é uma condição adversa ao transporte, a empresa teria a obrigação de efetuar e manter ativa previsão orçamentária para lidar com o pagamento de tais reembolsos a fim de manter a saúde financeira da empresa.

Uma vez que a empresa aérea não tem qualquer controle a respeito de tal prazo, não pode lhe ser imputada tal responsabilidade. A condição é alheia à vontade da empresa aérea constituindo fato de terceiro, sendo certo que se enquadra no inciso II do §3º. do artigo 14 do CDC.

Ademais, já prevê o artigo 9º. da Portaria vigente o prazo máximo para pagamento como



sendo aquele largamente utilizado pelas operadoras de cartões de crédito, devendo ser mantido.

No que tange ao pagamento do reembolso a terceiro, trata-se de expediente absolutamente inviável. O reembolso feito a pedido do passageiro deve respeitar a forma de pagamento, com o fim precípua de evitar fraudes e, por fim, recair sobre o transportador mais um dever do qual não tem qualquer ingerência.

Nos dias de hoje a maioria absoluta das compras de passagens aéreas são feitas por meio de pagamento por cartões de crédito. É sabido que o reembolso destas compras são solicitadas pelas empresas aéreas às operadoras de cartões de crédito que estornam o valor da compra no próprio cartão utilizado para a compra, sendo processado de uma só vez, não tendo a empresa aérea participação alguma a não ser a de realizar o pedido de reembolso. A requisição de reembolso a terceiro estranho à relação poderia resultar em fraude, causando prejuízo àquele que pagou pela passagem, seja pessoa física ou jurídica e ao transportador que desembolsaria o valor relativo ao reembolso e ainda assim teria que arcar com as taxas pagas à operadora de cartões de crédito.

Propõe-se, pois, a exclusão do caput do artigo 10 da proposta, mantendo-se a redação original dos artigos 7º. a 11 da Portaria 676/GC-5.

16.8 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para reembolso está exposta no item 16.5 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Modificação do inciso I para o seguinte texto:

“I - a embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, sujeito à disponibilidade de lugares; ou”

JUSTIFICATIVA

O passageiro que tiver reserva confirmada em voo com atraso de partida por mais de 4 (quatro) horas e optar pela desistência da viagem já tem garantido o direito de alterar a data de seu voo para o dia de sua conveniência dentro do prazo de validade do bilhete que, segundo artigo 5º. da Portaria 676/GC-5.

A previsão de embarque em data de conveniência do passageiro incluída no dispositivo em comento daria ao mesmo cumulativamente o direito à assistência material prevista no artigo 15 da proposta, gerando ao transportador ônus excessivo.

Da forma disposta na proposta, o passageiro teria direito à alimentação, comunicação e hospedagem durante o tempo que achasse conveniente, ou seja, até o dia de seu novo voo, condição absolutamente absurda e sem previsão no ordenamento jurídico brasileiro, haja vista que o 741 do Código Civil prevê o ônus da assistência material ao transportador durante o período em que não conseguir fornecer o transporte e não por conveniência do passageiro.

Mais uma vez, denota-se o desequilíbrio da relação contratual no sentido de proporcionar ao passageiro vantagem excessiva em prejuízo da prestação dos serviços e, conseqüentemente, dos demais usuários, com reflexos injustificáveis sobre o transportador.

Propõe-se, portanto, a modificação do inciso I do artigo em comento com a supressão da expressão “ou em data da conveniência do passageiro”.

16.9 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para acomodação, bem como a assistência cabível em cada caso, está exposta no item 16.4 RESOLUÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Art. 12 O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações.

Parágrafo único As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Modificar o parágrafo único do artigo e requerer a inclusão dos seguintes parágrafos, por consequência passando o parágrafo único a ser §1º.:

§1º. As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador e terão caráter indenizatório para todos os efeitos legais.

§2º. As compensações resultantes da negociação entre os passageiros e o transportador serão transcritas em documento assinado por ambas as partes, na presença de duas testemunhas, sendo uma cópia entregue ao passageiro, ficando o transportador de posse da outra.

§3º. Cumpridas as condições previstas neste artigo e seus parágrafos pelo transportador, fica afastada a hipótese de infração prevista na alínea "p" do inciso III do artigo 302 da Lei 7.565 de 19/12/1983, Código Brasileiro de Aeronáutica.

JUSTIFICATIVA

Uma vez que se ventila a hipótese de manter a previsão de preterição de passageiro ocasionada por overbooking, deve a ANAC tomar os cuidados necessários na edição do dispositivo de forma a manter o equilíbrio contratual no sentido de proporcionar ao passageiro a compensação devida e ao transportador a garantia de que a negociação entre as partes se trata de ato jurídico perfeito, afastando a hipótese de que, após a compensação proporcionada, o passageiro ainda tenha direito a exigir indenização em juízo ou fora dele em função do mesmo fato.

Para isso, o acordo deve ser reduzido a termo e assinado pelas partes, juntamente com duas testemunhas, para que produza os efeitos legais e jurídicos, evitando a alegação futura de vício de consentimento, daí o porquê da inclusão do §2º. na forma proposta.

No que tange ao pedido de inclusão do §3º., temos que, ainda que seja prevista a preterição de passageiro na nova norma, assim como é na norma em vigor, tal fato ainda é objeto de



infração ao CBAer com enquadramento na alínea “p” do inciso III do artigo 302, que versa ser infração “deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte”. Assim, deve a ANAC, visando evitar o conflito de normas, uma vez que já havia previsão legal e agora procura dispor das condições para compensação do passageiro preterido, afastar a hipótese de infração ao CBAer na forma retromencionada. A uma pelo fato de se ter duas condenações através do mesmo dispositivo legal, qual sejam, a alínea “p” e “u” do inciso III do artigo 302, configurando bis in idem e a duas pelo fato de que haverá a resolução do contrato de transporte mediante acordo entre as partes, não constituindo descumprimento.

Posto isso, se requer a modificação do parágrafo único do artigo 12 e inclusão dos parágrafos 1º. e 2º. na forma sugerida.

16.10 - POSIÇÃO ANAC

1. Preterição de embarque, compensações e recibo de quitação – Ao aceitar as compensações oferecidas pelo transportador, o passageiro consente, voluntariamente, com a repactuação do contrato de transporte originalmente firmado. Dessa maneira, por se tratar de decisão motivada por razões inscritas nos limites da autonomia da vontade do passageiro, não há de se falar em cometimento de infração administrativa por parte da companhia aérea.

Assim, de modo a assegurar garantia ao transportador no caso de eventual contestação judicial, reserva-se ao mesmo a possibilidade de exigir ao passageiro a assinatura de termo específico reconhecendo o recebimento de compensações..

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:(...)

III - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Exclusão do inciso III do artigo 13, mantendo-se o texto da Portaria 676/GC-5 relativo a



reembolso, conforme artigos 7º. a 11.

JUSTIFICATIVA

O inciso cuja exclusão se requer impõe ao transportador dever e responsabilidade sobre fatores alheios à sua vontade.

É fato que o transporte aéreo envolve vários procedimentos que, independentemente da ocorrência do voo geram ônus ao transportador, não havendo condição de que estes serviços sejam reembolsados ao passageiro que, ainda que não tenha voado, já usufruiu dos mesmos.

É o caso da compra efetuada por meio de agência de viagens. O passageiro, tendo voado ou não, já utilizou o serviço da agência de viagens quando se dirigiu até a loja e adquiriu lá um bilhete de passagem. A agência de viagem prestou um serviço ao passageiro que independe do voo e, para isso, utilizou-se de toda sua infraestrutura para a comodidade daquele passageiro que, certamente, deve pagar pelo serviço.

Da mesma forma, quando o passageiro opta pela compra por cartão de crédito, utiliza toda a infraestrutura da operadora de cartões e ainda daquela provida pela empresa aérea que paga pela operação.

O dispositivo, além do exposto, imputa a responsabilidade de reembolso em até 7 (sete) dias do pedido feito pelo passageiro, sem especificar a forma de pagamento feito pelo mesmo. Os trâmites de pagamento por cartões de crédito são óbice para tal cumprimento, sendo as operadoras de cartões diretamente responsáveis por alterar qualquer procedimento, não podendo a responsabilidade recair sobre as empresas aéreas. Ademais, considerando que o atraso de voo é uma condição adversa ao transporte, a empresa teria a obrigação de efetuar e manter ativa previsão orçamentária para lidar com o pagamento de tais reembolsos a fim de manter a saúde financeira da empresa, o que implica em ônus adicionais ao custo do transporte aéreo, com reflexos indesejáveis sobre a tarifa.

Uma vez que a empresa aérea não tem qualquer controle a respeito de tal prazo, não pode lhe ser imputada tal responsabilidade. A condição é alheia à vontade da empresa aérea constituindo fato de terceiro, sendo certo que se enquadra no inciso II do §3º. do artigo 14 do CDC.

Ademais, já prevê o artigo 9º. da Portaria vigente o prazo máximo para pagamento como sendo aquele largamente utilizado pelas operadoras de cartões de crédito, devendo ser mantido.

No que tange ao pagamento do reembolso a terceiro, trata-se de expediente absolutamente inviável. O reembolso feito a pedido do passageiro deve respeitar a forma de pagamento, com



o fim precípua de evitar fraudes e, por fim, recair sobre o transportador mais um dever do qual não tem qualquer ingerência.

Nos dias de hoje a maioria absoluta das compras de passagens aéreas são feitas por meio de pagamento por cartões de crédito. É sabido que o reembolso destas compras são solicitadas pelas empresas aéreas às operadoras de cartões de crédito que estornam o valor da compra no próprio cartão utilizado para a compra, sendo processado de uma só vez, não tendo a empresa aérea participação alguma a não ser a de realizar o pedido de reembolso. A requisição de reembolso a terceiro estranho à relação poderia resultar em fraude, causando prejuízo àquele que pagou pela passagem, seja pessoa física ou jurídica e ao transportador que desembolsaria o valor relativo ao reembolso e ainda assim teria que arcar com as taxas pagas à operadora de cartões de crédito.

Propõe-se, portanto, a exclusão do inciso II do artigo 3º. Da proposta, mantendo-se a redação original dos artigos 7º. a 11 da Portaria 676/GC-5.

16.11 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para reembolso está exposta no item 16.5 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Modificação do inciso I para o seguinte texto:

“I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, sujeito à disponibilidade de lugares; ou”

JUSTIFICATIVA



O passageiro que tiver reserva confirmada em voo com atraso de partida por mais de 4 (quatro) horas e optar pela desistência da viagem já tem garantido o direito de alterar a data de seu voo para o dia de sua conveniência dentro do prazo de validade do bilhete que, segundo artigo 5º. da Portaria 676/GC-5.

A previsão de embarque em data de conveniência do passageiro incluída no dispositivo em comento daria ao mesmo cumulativamente o direito à assistência material prevista no artigo 15 da proposta, gerando ao transportador ônus excessivo e injustificável.

Da forma disposta na proposta, o passageiro teria direito à alimentação, comunicação e hospedagem durante o tempo que achasse conveniente, ou seja, até o dia de seu novo voo, condição absolutamente absurda e sem previsão no ordenamento jurídico brasileiro, haja vista que o 741 do Código Civil prevê o ônus da assistência material ao transportador durante o período em que não conseguir fornecer o transporte e não por conveniência do passageiro.

Propõe-se, pois, a modificação do inciso I do artigo em comento com a supressão da expressão “ou em data da conveniência do passageiro”, aproveitando, no que couber o texto da portaria em vigor que regula a matéria.

16.12 POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para reacomodação, bem como a assistência cabível em cada caso, estão expostos no item 16.4 RESOLUÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

- I - facilidades de comunicação;
- II - alimentação;
- III - acomodação em local adequado, e
- IV - transporte de e para o aeroporto.



§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora:

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.

II - superior a 2 (duas) horas:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório - aeroporto.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiverem a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Modificação do caput do artigo 15 para incluir a expressão “observadas às condições de infraestrutura local”, para que conste o seguinte texto:

“Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador, observadas as condições de infraestrutura local.”

Supressão da expressão “local adequado” constante no inciso III do §1º., alínea “b” do inciso II



do §2º e §3º.

Supressão da expressão “tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros” da alínea “a” do inciso I do §2º.

Supressão da expressão “compatível com o tempo de espera” constante na alínea “b” do inciso II do §2º.

Inclusão do §5º. com a seguinte redação:

“§5º. Ocorrendo qualquer hipótese que resulte no fornecimento da assistência prevista neste artigo, será levada em consideração a infraestrutura de comunicações, refeições e hospedagem da localidade em que se encontram os passageiros para os quais a assistência deverá ser fornecida, não sendo considerado descumprimento das disposições acima a ausência de meios de fornecimento da assistência pelo transportador.”

JUSTIFICATIVA

O Brasil é um país de dimensões continentais, cujas localidades apresentam grau de desenvolvimento diverso, seja econômico, comercial, tecnológico, etc. Ainda assim, os transportadores aéreos, notadamente os regionais, procuram ligar tais localidades com os grandes centros urbanos para auxiliar o desenvolvimento destas cidades e para a melhoria da qualidade de vida de seus habitantes.

Todavia, tal tarefa tem seus entraves. Sofremos hoje com a falta de infraestrutura aeroportuária nos grandes centros, onde há condições para desenvolvimento e adequação, como se pode requerer o cumprimento da assistência em localidades onde existem aeroportos que, sequer, tem salas de embarque?

Em Eirunepé, no Estado do Amazonas, o aeroporto é cercado por tábuas de madeira aparentando um curral. Em Altamira, no Estado do Pará, observa-se casos de atrasos de voos e até cancelamento em função da invasão da pista por bois, cavalos e até por passageiros.

Como pode ser cobrado o dever de assistência material das empresas aéreas nessas condições?

Observa-se, pois, que não sendo assegurado um padrão de infraestrutura aeroportuária, bem como de condições de oferecimento das comodidades ao usuário, não parece razoável tratar



da assistência ao usuário nos casos especificados de maneira uniforme, nem tampouco inflexível, sob pena de desestimular o investimento das empresas aéreas no desenvolvimento de sua malha que contemple localidades carentes de condições de receber linhas aéreas em função das comodidades ao usuário que o mesmo não disporia independentemente dos atrasos ou cancelamento dos vôos.

Enquanto isto não se procede, tratando-se ainda de determinação legal já existente, nos limitamos a propor a alteração da norma apresentada.

Pelos fatores expostos acima é que propomos a observação da infraestrutura local, haja vista que em algumas localidades atendidas pelas empresas aéreas regionais, quando muito, se pode contar com aparelhos telefônicos, não podendo se falar em internet.

Vários dos aeroportos atendidos não têm lanchonete ou restaurante, dificultando o fornecimento de tais facilidades, forçando o transportador a retirar os passageiros do aeroporto para que seja provida a assistência.

A acomodação do passageiro em local adequado é subjetiva, não sendo adequado constar da norma sob pena de gerar insegurança jurídica e potencializar o conflito entre o usuário e a empresa aérea. .

Por vezes nos deparamos com casos onde o hotel fornecido pelo transportador não é suficiente para o passageiro, que requer algo de melhor qualidade. A noção de adequado varia de pessoa para pessoa, não podendo ser generalizada.

O problema de infraestrutura atinge também as acomodações. Em algumas localidades, o local adequado para acomodação do passageiro não terá televisão no quarto, serviço de quarto ou outros serviços presentes na maioria dos hotéis de grandes centros urbanos. Tal fato certamente resultaria na demanda do passageiro pelo local adequado a seu gosto, fugindo ao controle do transportador que estaria de “mãos atadas”.

Não sendo responsabilidade do transportador o desenvolvimento de tais localidades, não há como imputar ao mesmo a obrigação pelo fornecimento da assistência nos moldes da norma. Em função disso se propõe a adição do §5º.

Não existindo condição para que o transportador forneça a assistência não há que se falar em desrespeito à norma.

Propõe-se, pois, a modificação do artigo na forma proposta acima.

16.13 - POSIÇÃO ANAC

1. Detalhamento da assistência material - A ANAC reconhece a necessidade de inserir



disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

2. Supressão da expressão “local adequado” – Conforme disposto na Exposição de Motivos que acompanhou a minuta de Resolução submetida à consulta pública, o objetivo da presente norma é promover uma revisão das condições gerais de transporte no tocante aos casos de atraso e cancelamento de voo, bem como preterição de embarque, à luz do arcabouço principiológico e normativo do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Como estabelece o art. 4º do CDC, in verbis:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a harmonia e transparência das relações de consumo.

Tendo em vista o conteúdo do retrocitado dispositivo, o uso da expressão “local adequado” para qualificar o comando imposto sobre o transportador surge como indispensável. A subjetividade da expressão, acertadamente apontada na contribuição aqui analisada, preserva a generalidade da obrigação e traz consigo a noção de que a conduta do transportador deve estar atenta às necessidades individuais dos passageiros. Ainda que semelhantes para todos, tais necessidades apresentam variações, sendo mais exigentes para aqueles consumidores que se encontram em condição mais vulnerável, como menores de idade, idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais etc.

Assim, por se tratar de comando subjetivo que preserva a obrigação geral segundo a qual a conduta do transportador deve ser pautada pela manutenção das condições de saúde e segurança dos consumidores, a expressão “local adequado” será mantida no texto.

3. Supressão da expressão “tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros” -



Por se tratar de detalhamento desnecessário da obrigação imposta sobre o transportador, a sugestão será acatada e a expressão será retirada do conteúdo da norma.

4. Supressão da expressão “compatível com o tempo de espera” – por se tratar de critério subjetivo que dificulta a fiscalização e o controle da efetividade da Resolução aqui discutida, retirou-se a qualificação “compatível com o tempo de espera” para caracterizar a alimentação a ser fornecida pelo transportador caso ocorra algumas das hipóteses tratadas na norma.

MANIFESTAÇÃO Nº 17.

Nome do manifestante: Wéden Cardoso Gomes

E-mail: weden.cardoso@anac.gov.br

Data da manifestação: 14 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Tomando por base a proposta de Resolução constante no site da Anac, entendo ser interessante observar o seguinte ponto:

- No parágrafo 1º do artigo 2º, o qual trata de informação sobre o atraso de vôo, consta a expressão “início do **período** para a realização do check-in”. Entretanto, a norma não estipula quando o check-in **deverá** ser iniciado, ou seja, não estabelece uma antecedência mínima para o início deste atendimento em relação ao horário **programado** de partida do vôo. E isso faz com que as empresas aéreas iniciem seus atendimentos segundo critérios não delimitados, fato este que gera por vezes filas grandes no saguão de alguns aeroportos, como em Manaus.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

O artigo 2º da norma poderia conter a inclusão de um parágrafo 3º, com o seguinte texto:

§3º O período para realização do check-in deverá ser iniciado com no mínimo 3 (três) horas de antecedência em relação ao horário programado de partida, nos vôos domésticos, e com 4 (quatro) horas de antecedência, nos vôos internacionais.

JUSTIFICATIVA

Entendo que seria melhor para o sistema de aviação civil que a Anac estipulasse uma antecedência mínima para que a empresa inicie seu atendimento, evitando que fique somente



“nas mãos” da companhia aérea o entendimento sobre quando iniciar este procedimento, caso em que por vezes, como já dito, formam-se filas grandes nos check-in sem ter ninguém da empresa atendendo.

Tal norma contribuiria para a maior comodidade e segurança do passageiro, que poderia **ter certeza** que se chegasse ao aeroporto com determinada antecedência seria atendido pela empresa, fato que não ocorre atualmente.

O tempo de 3 (três) e 4 (quatro) horas escolhido parece razoável, mas o importante é que a Anac **estipule uma hora mínima**, resguardando o passageiro e possibilitando a atuação da fiscalização.

17.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e check in – No que toca ao parágrafo 1º do artigo 2º foi alterado, retirando-se de seu conteúdo a referência ao período para realização do *check in*.
2. Período mínimo para realização do check in - A definição de um período mínimo de antecedência para a realização do *check in* foge ao escopo da presente Resolução, razão pela qual não será tratado neste Relatório.

MANIFESTAÇÃO Nº 18.

Nome do manifestante: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON – São Paulo.

E-mail: dpe@procon.sp.gov.br

Data da manifestação: 14 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, no uso da competência que lhe foi outorgada pelos incisos XXIII e XLVI, do art. 8º, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e tendo em vista o disposto na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, sua legislação complementar, e a deliberação na Reunião de Diretoria realizada em XX de XXXXXXX de 2009,



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção do Código de Defesa do consumidor como fonte legislativa no preâmbulo da norma.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, no uso da competência que lhe foi outorgada pelos incisos XXIII e XLVI, do art. 8º, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e tendo em vista o disposto na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, **Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002 – que dispõe sobre o Código Civil - CC e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor – CDC**, sua legislação complementar, e a deliberação na Reunião de Diretoria realizada em XX de XXXXXXX de 2009.

JUSTIFICATIVA

Não há razão para que o preâmbulo da resolução a ser editada não mencione, de forma expressa, a incidência do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor na regulamentação da assistência material e informativa nos casos de atraso e cancelamento de voos. Aliás, todo o processo de consulta/audiência pública nada mais representa que o cumprimento de determinações judiciais proferidas nos autos da ação civil pública n. 2006.61.000.028224-0, 6ª Vara Federal, 3ª Região, onde, de forma clara, impôs-se o dever de elaboração de resolução que tivesse como norte estes diplomas, com prejuízo ao CBA.

Outrossim, as regras de reparação dos prejuízos materiais e morais contemplados no Código Brasileiro de Aeronáutica são limitativas e não garantem ao usuário/consumidor o direito à reparação integral dos prejuízos que vier a experimentar nos casos de má prestação de serviço do serviço de transporte contratado.

Forçoso reconhecer que o Código de Defesa do Consumidor tem por objetivo equalizar relações jurídicas de forma a restabelecer o equilíbrio entre as partes que não detêm a mesma força ou poderio econômico.

Não há justificativa para o afastamento da incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre a prestação de serviço de transporte aéreo, vez que as regras especiais contidas no Código Brasileiro de Aeronáutica visam favorecer a parte mais forte qual seja, as companhias aéreas, em oposição ao princípio constitucional da igualdade material e das regras constitucionais de proteção ao consumidor (art. 5º, inciso XXXII e artigo 170, inciso V).

Insta colecionarmos decisões do Superior Tribunal de Justiça que ressalta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor a relação estabelecida entre companhias aéreas e consumidores: Responsabilidade civil. Recurso especial. Transporte aéreo. Atraso de voo internacional. Prazo decadencial. Art. 26, I, do CDC. Inaplicabilidade. Precedentes. Danos



morais. Quantum. Afastamento de tarifação. Aplicação do CDC. (REsp 877446 /SP)

Civil. Ação de Indenização. Atraso de Vôo (24 Horas). Excesso de Lotação no Vôo ("Overbooking"). Dano Moral. Valor. Convenção de Varsóvia. CDC. Prevalência (Resp 211604 / Sc)

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA - VÔO INTERNACIONAL - ATRASO - APLICAÇÃO DO CDC. - Se o fato ocorreu na vigência do CDC, a responsabilidade por atraso em vôo internacional afasta a limitação tarifada da Convenção de Varsóvia (CDC; Arts. 6º, VI e 14). REsp 151401 / SP.

De outra ponta, não há na minuta qualquer referência à observância, pela ANAC, Infraero e companhias aéreas, das disposições pertinentes a direito de informação previstas na IAC 2203-0399, que estabelece como premissa básica da prestação de serviço o direito do passageiro à informação precisa sobre os serviços que a ele são oferecidos.

18.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Preâmbulo - A elaboração do presente regulamento tem por objetivo promover uma releitura do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhecendo, assim, a existência de uma relação de consumo entre o transportador e o passageiro. Nesse sentido, por se tratar de legislação ordinária que serve como fonte normativa para a proposta de resolução em análise, a inserção de referência no preâmbulo do texto é pertinente. Por esse motivo, a proposta apresentada será acatada por esta Agência.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º **O conhecimento, pelo transportador, do atraso do vôo** em relação ao horário originalmente programado, ensejará no dever de **informar** o passageiro, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser, **de modo que este possa se adequar sem perdas ou com o mínimo destas, à nova situação, incluindo a possibilidade de novo embarque.**



JUSTIFICATIVA

O verbo “antever” denota caráter subjetivo ao dispositivo legal em epígrafe, ou seja, ficará a critério do transportador classificar a situação como sendo ou não de atraso.

Nesse sentido, haverá situações de evidente conflito e divergência, onde o consumidor percebe a possibilidade de enfrentar atraso em seu voo e o transportador não entender como tal, pois não “anteviu” o mesmo.

Logo, o consumidor ficará a mercê da companhia de transporte aéreo, o que inviabiliza, em razão da ausência de informação prévia e precisa sobre o atraso, de o mesmo se organizar antecipadamente quanto ao embarque por outra companhia via endosso do bilhete.

Não diferente do caráter subjetivo tem o termo “com razoável antecedência”, é nítida cláusula aberta, posto o que poderá ser classificado como razoável para transportadora, não é entendido da mesma forma pelo usuário/consumidor.

18.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação - A redação retira o termo “antever” e o substitui por “conhecimento do atraso de voo”, de modo a tornar mais clara e objetiva a obrigação atribuída ao transportador.

A justificativa apresentada para a nova redação baseia-se na necessidade de reduzir a subjetividade presente no regulamento proposto. A preocupação com a subjetividade foi considerada na elaboração da redação final da Resolução, mas a opção do regulador se deu pelo uso do termo “constatar” em substituição a “antever”.

Adicionalmente, a manifestação exclui a expressão “razoável antecedência”, substituindo-a pela expressão “de modo que este (passageiro) possa se adequar sem perdas ou com o mínimo destas, à nova situação, incluindo a possibilidade de novo embarque”. Aqui, a redação sugerida substitui a qualificação de um período (razoável antecedência) pela caracterização de uma situação que deve ser garantida ao consumidor (possibilidade de se adequar sem perdas ou com o mínimo destas).

A troca sugerida, apesar de mais benéfica ao consumidor, possui a fragilidade de individualizar o critério de cumprimento da norma, o que pode implicar instabilidade para o transportador. Bastaria que o passageiro alegasse não ter havido tempo hábil para que ele se adequasse à nova situação para ficar configurada a infração do transportador.

Assim, a redação para o dispositivo ora em apreço ficou da seguinte maneira: “O transportador, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente



programado, deverá informar ao passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser”.

Dessa forma, o comando imposto ao transportador é o de ele comunique o passageiro assim que for constatado o atraso, retirando, portanto, a discricionariedade da qual ele dispunha para decidir sobre a razoabilidade da antecedência.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º (...)

§ 2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º (...)

§ 2º O transportador deverá manter o passageiro **sempre** informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

JUSTIFICATIVA

O termo “periodicamente informado” denota o caráter subjetivo, bem como caracteriza o dispositivo legal como cláusula aberta, permitindo interpretações variadas, o que prejudica o consumidor, em razão da ausência de clareza e precisão da informação.

É premissa do CDC o direito básico a informação clara, prévia, ostensiva e adequada sobre a prestação de serviço oferecida.

18.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação – Conforme o artigo 6º, III do CDC, é “*direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de características, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam.*” Por denotar caráter excessivamente subjetivo, a sugestão será acatada e o termo “periodicamente” será retirado da versão final da norma.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

JUSTIFICATIVA

O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o usuário/consumidor ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc).

No entanto, estabelecer o prazo máximo de 4 (quatro) horas para que seja concedido alternativas de solução para o atraso, é repassar um ônus que não cabe ao consumidor arcar, visto não ter dado causa para tanto. Destaca-se que, o consumidor cumpriu com sua parte no contratado, pagou pelo bilhete do transporte, compareceu no horário contratado, mas não recebeu a efetiva e adequada prestação de serviço.

18.4 - POSIÇÃO ANAC

1. Prazo de 4 (quatro) horas - A adoção do prazo de 4 (quatro) horas fundamenta-se no marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), mais especificamente, em seu artigo 230, segundo o qual o dever de oferecer acomodação em voo de serviço equivalente ou reembolso do valor pago pelo bilhete só é gerado a partir da quarta hora de atraso.

A proposta de regulamento em apreço não se propõe a inovar o ordenamento jurídico, mas, sim, a promover uma releitura do CBA à luz do arcabouço principiológico inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, sempre que houver omissão daquele, aplica-se este.

Neste caso específico, o marco temporal é previsão expressa do CBA, não havendo, portanto, lacuna jurídica a ser preenchida.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º (...)

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º (...)

I - ao embarque em vôo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, **priorizando a acomodação dos passageiros dos vôos atrasados em relação a novos passageiros**; ou

JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas deverão providenciar a acomodação de passageiros de vôos atrasados, em outros equivalente ao mesmo destino, priorizando os decorrente do atraso à novos passageiros (emissão de novos bilhetes), posto o descumprimento do dever de prestação de serviço adequado e eficiente conforme disposição do artigo 22 CDC.

18.5 - POSIÇÃO ANAC

1. Prioridade da reacomodação - Cumpre ressaltar que os passageiros devem ser reacomodados conforme a disponibilidade de assentos do transportador, seja ele o contratado ou o congênere, conforme o caso, com prioridade em relação aos novos passageiros (novos contratos). A priorização resguarda o direito à reacomodação dos passageiros que não puderam embarcar e não acarreta transtornos aos passageiros com bilhete confirmado para o voo utilizado para a reacomodação.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º (...)



II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

II- ao reembolso imediato do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

JUSTIFICATIVA

Não há que se atribuir ao consumidor os custos decorrentes do atraso do vôo, uma vez não ter sido ele responsável pelo ocorrido. Neste sentido, estabelecer o prazo de 7 (sete) dias para ter direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, ofende flagrantemente o artigo 20 CDC.

A norma é muito clara quando estabelece que os vícios de qualidade do serviço enseja, ao consumidor, exigir, alternativamente e à sua escolha, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Assim, estipular prazo a restituição de quantia paga pelo consumidor, condicionada a data de solicitação, ofende aos princípios consumeristas da boa-fé, vulnerabilidade e equilíbrio das relações entre consumidor e fornecedor.

18.6 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a



discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do



Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º (...)

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º (...)

Parágrafo único: O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

JUSTIFICATIVA

O endosso do bilhete é direito do consumidor quando ocorrido atrasos ou cancelamentos de vôos na escala e conexão. Assim, o mesmo tratamento deverá ser concedido ao consumidor em razão de atrasos e/ ou cancelamentos de vôos, porém ocorridos na origem.

Não há justificativa plausível para se facultar ao transportador em se realizar o endosso do bilhete de passagem quando na origem. A continuidade deste tipo de conduta evidencia abusividade por parte da companhia aérea, ainda mais em se tratando de atrasos e ou cancelamento pelos quais o transportador é responsável

18.7 - POSIÇÃO ANAC



1. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de



transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de congêneres.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

JUSTIFICATIVA



O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o usuário/consumidor ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.).

No entanto, estabelecer o prazo máximo de 4 (quatro) horas para que seja concedido alternativas de solução para o atraso, é repassar um ônus que não cabe ao consumidor arcar, visto não ter dado causa para tanto. Destaca-se que, o consumidor cumpriu com sua parte no contratado, pagou pelo bilhete do transporte, compareceu no horário contratado, mas não recebeu a efetiva e adequada prestação de serviço.

18.8 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 18.4 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do vôo, o transportador já dispuser de estimativa de que o vôo irá atrasar em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.

JUSTIFICATIVA



O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o usuário/consumidor ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.).

No entanto, estabelecer o prazo máximo de 4 (quatro) horas para que seja concedido alternativas de solução para o atraso, é repassar um ônus que não cabe ao consumidor arcar, visto não ter dado causa para tanto. Destaca-se que, o consumidor cumpriu com sua parte no contratado, pagou pelo bilhete do transporte, compareceu no horário contratado, mas não recebeu a efetiva e adequada prestação de serviço.

18.9 - POSIÇÃO ANAC

2. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 18.4 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º **O transportador tendo conhecimento que o voo** será cancelado, deverá informar, **prévia, adequada e imediatamente**, ao passageiro, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

JUSTIFICATIVA



O verbo “antever” denota caráter subjetivo ao dispositivo legal em epigrafe, ou seja, ficará a critério do transportador classificar a situação como sendo ou não de cancelamento.

Nesse sentido, haverá situações de evidente conflito e divergência, onde o consumidor percebe a possibilidade de enfrentar cancelamento em seu voo e o transportador não entender como tal, pois não “anteviu” o mesmo.

Logo, o consumidor ficará a mercê da companhia de transporte aéreo, o que inviabiliza, em razão da ausência de informação prévia e precisa sobre o cancelamento, de o mesmo se organizar antecipadamente quanto ao embarque por outra companhia via endosso do bilhete.

Não diferente do caráter subjetivo tem o termo “com razoável antecedência”, é nítida cláusula aberta, posto o que poderá ser classificado como razoável para transportadora, não é entendido da mesma forma pelo usuário/consumidor.

18.10 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação - A redação retira o termo “antever” e o substitui por “conhecimento do atraso de voo”, de modo a tornar mais clara e objetiva a obrigação atribuída ao transportador. A justificativa apresentada para a nova redação baseia-se na necessidade de reduzir a subjetividade presente no regulamento proposto. A preocupação com a subjetividade foi considerada na elaboração da redação final da Resolução, mas a opção do regulador se deu por uma redação distinta da apresentada.

Adicionalmente, a manifestação exclui a expressão “razoável antecedência”, substituindo-a pela expressão “de modo que este (passageiro) possa se adequar sem perdas ou com o mínimo destas, à nova situação, incluindo a possibilidade de novo embarque”. Aqui, a redação sugerida substitui a qualificação de um período (“razoável antecedência”) pela caracterização de uma situação que deve ser garantida ao consumidor (“possibilidade de se adequar sem perdas ou com o mínimo destas”).

A troca sugerida, apesar de mais benéfica ao consumidor, possui a fragilidade de individualizar o critério de cumprimento da norma, o que pode implicar instabilidade para o transportador. Bastaria que o passageiro alegasse não ter havido tempo hábil para que ele se adequasse à nova situação para ficar configurada a infração do transportador.

Assim, a redação para o dispositivo ora em apreço ficou da seguinte maneira: “O transportador deverá informar ao passageiro imediatamente sobre o cancelamento do voo e o motivo, pelos meios de comunicação disponíveis”.

Dessa forma, o comando imposto ao transportador é o de ele comunique o passageiro assim que for constatado o cancelamento, retirando, portanto, a discricionariedade da qual ele



dispunha para decidir sobre a razoabilidade da antecedência.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º (...)

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º (...)

§2º O transportador deverá manter o passageiro **sempre informado** quanto à previsão atualizada do horário de partida do vôo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

JUSTIFICATIVA

O termo “periodicamente informado” denota o caráter subjetivo, bem como caracteriza o dispositivo legal como cláusula aberta, permitindo interpretações variadas, o que prejudica o consumidor, em razão da ausência de clareza e precisão da informação.

É premissa do CDC o direito básico a informação clara, prévia, ostensiva e adequada sobre a prestação de serviço oferecida.

18.11 - POSIÇÃO ANAC

1. Art. 8º, § 2º da proposta submetida à consulta pública - O referido dispositivo foi erroneamente inserido na minuta de Resolução submetida à consulta pública. Trata-se de comando desprovido de sentido, haja vista dispor sobre a obrigação de que o transportador mantenha o passageiro informado sobre a previsão atualizada de partida de vôo já cancelado.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10 Em caso de cancelamento de vôo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso **imediato** do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

JUSTIFICATIVA

Não há que se atribuir ao consumidor os custos decorrentes do cancelamento do vôo, uma vez não ter sido ele responsável pelo ocorrido. Neste sentido, estabelecer o prazo de 7 (sete) dias para ter direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, ofende flagrantemente o artigo 20 CDC.

A norma é muito clara quando estabelece que os vícios de qualidade do serviço enseja, ao consumidor, exigir, alternativamente e à sua escolha, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Assim, estipular prazo a restituição de quantia paga pelo consumidor, condicionada a data de solicitação, ofende aos princípios consumeristas da boa-fé, vulnerabilidade e equilíbrio das relações entre consumidor e fornecedor

18.12 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação dos procedimentos para o reembolso está exposta no item 18.6 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Art. 10 (...)

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10 (...)

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I- o embarque em vôo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, **priorizando a acomodação dos passageiros dos vôos cancelados em relação a novos passageiros;** ou

JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas deverão providenciar a acomodação de passageiros de vôos cancelados, em outros equivalente ao mesmo destino, priorizando os decorrente do atraso à novos passageiros (emissão de novos bilhetes), posto o descumprimento do dever de prestação de serviço adequado e eficiente conforme disposição do artigo 22 CDC.

18.12 - POSIÇÃO ANAC

1. Prioridade da reacomodação - Cumpre ressaltar que os passageiros devem ser reacomodados conforme a disponibilidade de assentos do transportador, seja ele o contratado ou o congênere, conforme o caso, com prioridade em relação aos novos passageiros (novos contratos). A priorização resguarda o direito à reacomodação dos passageiros que não puderam embarcar e não acarreta transtornos aos passageiros com bilhete confirmado para o voo utilizado para a reacomodação.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Artigos 12, 13 e 14.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

EXCLUSÃO DOS ARTIGOS 12,13 E 14.

JUSTIFICATIVA

Como solução para evitar ou compensar em parte o prejuízo causado pelas reservas feitas e não comparecimento para o embarque, muitas companhias aéreas passaram a aceitar reservas em número superior aos assentos disponíveis, com base em uma previsão estimada do *no-show*.

Entretanto, por tratar-se apenas de estimativa, a frequência de apresentação para embarque de passageiros reservados em número superior aos assentos disponíveis, tornou-se corriqueiro, ficando os excedentes impedidos de embarcar e dando origem ao chamado passageiro *overbooking*.

Utilizado para otimizar o aproveitamento econômico das companhias aéreas, os consumidores arcam com um ônus que pertence as mesmas, visto ser o *overbooking* medida unilateral que tão somente beneficia o transportador.

A prática de vender passagens acima do número de assentos disponíveis na aeronave não é lícita, reconhecendo o mau procedimento da companhia aérea que prima pelo *overbooking* a respeitar o interesse e a expectativa legítima de seus consumidores, que compram e pagam pela passagem. A postura adotada pelas companhias aéreas quanto à referida prática, caracteriza má prestação de serviço e inexecução contratual, além de repassar ao consumidor o custo de arcar com perdas e danos decorrentes do transporte contratado, mas não honrado.

Doutrina e jurisprudência têm sido uniformes ao reconhecer que referida conduta ofende os princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, Boa-Fé Objetiva e o Equilíbrio Contratual¹, além de considerar prática abusiva que exige do consumidor vantagem manifestamente excessiva, ainda somado a negativa de cumprimento do avençado, ou da oferta³.

O Superior Tribunal de Justiça reforça tal entendimento nos seguintes julgados:

"CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ATRASO DE VÔO (24HORAS). EXCESSO DE LOTAÇÃO NO VÔO ("OVERBOOKING"). DANO MORAL. VALOR.CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. CDC. PREVALÊNCIA. (4ª Turma, REsp n. 211.604/SC, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, unânime, DJU de 23.06.2003)

CIVIL E PROCESSUAL. AGRAVO REGIMENTAL. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. OVERBOOKING. CONTRATO.DESCUMPRIMENTO. RESPONSABILIDADE. VALOR DA



INDENIZAÇÃO. RAZOABILIDADE. ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. INEXISTÊNCIA. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. (AgRg no Ag 817823 / PR)

Portanto, não podemos pactuar com as companhias aéreas que livremente aceitam reservas em número superior aos assentos disponíveis, e permanecerem descumprindo a Lei Consumerista.

Não é adotando medidas paliativas (regulamentação) que iremos resolver o problema do *overbooking*, cabe ao ente responsável -- Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) --, atuar preventivamente, fiscalizando referida prática abusiva, e não legitimar conduta ilícita.

Anuir com essa disposição prevista na resolução que pretende regulamentar o *overbooking*, é **legitimar prática condenável**, posto que a empresa aérea espontaneamente cria o risco e se beneficia do mesmo.

18.14 - POSIÇÃO ANAC

1. Preterição de embarque - Ao contrário do afirmado na justificativa apresentada, preterição de passageiro e “*overbooking*” não são sinônimos. Enquanto o primeiro diz respeito à recusa de embarque ao passageiro que detém bilhete de transporte marcado ou reserva confirmada, o segundo refere-se a uma prática comercial da empresa aérea cujo gerenciamento inadequado pode levar à preterição.

Ao especificar o tratamento que deve ser dado ao passageiro na hipótese de preterição de embarque, o regulamento proposto procura abarcar outras situações que podem levar à sua incidência, não restringindo seu foco apenas ao “*overbooking*”. A título de exemplo, cabe citar a substituição de aeronave decorrente de uma manutenção não programada, sendo a aeronave substituída de capacidade inferior àquela na qual o transporte iria se realizar originalmente. Nesses casos, a preterição de embarque será inevitável, ainda que não tenha sido configurada prática de “*overbooking*”.

Assim, a exclusão dos Artigos 12, 13 e 14 retiraria da proposta o tratamento a ser dado ao passageiro caso ele venha ser confrontado com a hipótese de preterição.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 É assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

JUSTIFICATIVA

O Código de Defesa do Consumidor trata da efetiva prevenção e reparação de danos, enquadrando-se nesse aspecto o dever de assistência.

O fato de o consumidor ter optado pelo reembolso do valor do bilhete de passagem não retira do mesmo o direito de receber assistência da companhia aérea. É notório que o reembolso não é feito de forma rápida, fazendo com que o consumidor aguarde certo tempo, o que não deveria, para ver a sua situação resolvida, enquanto isso, para evitar maiores dissabores, a companhia aérea deverá oferecer assistência a estes consumidores também.

18.15 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito a assistência material e reembolso - A proposta de alteração sugere que o direito à assistência permaneça mesmo que o consumidor tenha optado pelo reembolso. Entretanto, a escolha pelo reembolso implica o rompimento da relação contratual, cuja consequência imediata é a extinção da obrigação principal do contrato e o desaparecimento do dever acessório de assistência.

Ainda assim, no caso específico de interrupção do serviço, isto é, atraso superior a 4 horas ou cancelamento do voo em aeroporto de escala/conexão, a opção do passageiro pelo reembolso não invalida seu direito de acesso a transporte de volta ao ponto de partida e, durante o tempo em que estiver em trânsito, ao recebimento de assistência material.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 (...)

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

I-facilidades de comunicação;

II- alimentação;

III- **hospedagem;**



IV- transporte de e para o aeroporto.

JUSTIFICATIVA

A *acomodação em local adequado* denota cláusula geral, o que permite inúmeras interpretações, possibilitando a estipulação de critério segundo entendimento do transportador, podendo ser acomodação adequada ser classificada como um hotel ou mesmo a própria sala de embarque.

Ademais, nem mesmo o CBA e a Portaria DAC n.º 676/00 preveem a figura “acomodação adequada”. Os dois diplomas garantem o direito a hospedagem independente do horário em que se configura o cancelamento ou o atraso de voo por mais de 4 (quatro) horas.

Por estas razões, impõe-se a supressão da expressão “acomodação em local adequado” e sua substituição por **hospedagem**.

18.16 - POSIÇÃO ANAC

1. “Acomodação em local adequado” - A manifestação sugere a retirada do termo “acomodação em local adequado” do texto da norma e sua substituição pelo termo “hospedagem”, de modo a impor ao transportador a obrigação de prover este serviço ainda que não seja necessário o pernoite na localidade em que se encontra o passageiro.

É importante perceber, no entanto, que o problema apresentado, qual seja, a insegurança provocada pela inexistência de parâmetros objetivos a partir dos quais se pode definir o que vem a ser um local adequado, não corresponde à alternativa proposta de inclusão de novo dever ao transportador.

Além disso, deve-se atentar para o fato de a obrigação de prover serviço de hospedagem ainda que não seja necessário o pernoite pode acabar por retardar ainda mais a prestação do serviço, haja vista todo o tempo gasto com deslocamento e acomodação.

A alteração a ser feita no regulamento deve focar no estabelecimento de critérios claros e objetivos, de modo a facilitar o consenso entre consumidor e prestador de serviço sobre a obrigação que se impõe. Nesse sentido, a proposta apresentada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo (MP/SP), segundo a qual o texto do dispositivo deveria ser “acomodação em local adequado de acordo com a estrutura do aeroporto” foi considerada na elaboração da redação final da Resolução.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 (...)

§2º (...)



I- superior a 30 (trinta) minutos :

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.

b) alimentação adequada (inserção de alínea b)

II) (EXCLUSÃO)

a) (EXCLUSÃO)

b) (EXCLUSÃO)

JUSTIFICATIVA

Inserção de alínea “b”, Exclusão do inciso II e exclusão alíneas “a” e “b”.

O contrato de transporte, nos termos do art. 737 do Código Civil, contempla obrigação de resultado, em especial quanto ao dever de observância ao horário e itinerário marcados no bilhete. Desobedecidas estas cláusulas, que vinculam o transportador, haverá mora a partir do momento em que o horário anotado não for obedecido. Trata-se, aliás, do entendimento do Excelentíssimo Juiz Federal que preside a ação civil pública n. 2006.61.00.028224-0, explicitado por decisão proferida aos 19/12/08, em que a ANAC também figura como parte. Assim, considerando que a assistência é dever do fornecedor que o incumbe independente da causa do atraso/cancelamento (dever anexo derivado da boa-fé, que em nada se relaciona com responsabilidade civil, de modo a afastar alegação de excludentes de responsabilidade tais como força maior - v.g. condições meteorológicas - e fato de terceiro – v.g., greve dos controladores de tráfego aéreo), e surge a partir do momento em que o horário marcado no bilhete é desobedecido, plenamente razoável impor o fornecimento de alimentação adequada e facilidades de comunicação a partir de meia hora.

18.17 - POSIÇÃO ANAC

1. Alimentação - A manifestação apresentada propõe a redução para 30 minutos do prazo para geração do dever de provimento de facilidades de comunicação e alimentação adequada. Tal sugestão afeta o equilíbrio da relação contratual e fere o princípio da Política Nacional das Relações de Consumo inscrito no artigo 4º, III do CDC, segundo o qual deve haver uma compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico. Pela alteração proposta, a defesa do consumidor é contemplada em detrimento dos interesses da outra parte integrante da relação de consumo.

Além disso, há de se mencionar que a gradação de tempo prevista no regulamento levou em consideração o surgimento de necessidades imediatas dos passageiros. Não é razoável o



enquadramento da necessidade de alimentação em caso de atraso superior a 30 minutos como algo imediato.

Por essas razões, a sugestão não será considerada na presente Resolução.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 (...)

§2º (...)

III- superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) hospedagem e traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.

JUSTIFICATIVA

A acomodação em local adequado denota cláusula geral, o que permite inúmeras interpretações, possibilitando a estipulação de critério segundo entendimento do transportador, podendo ser acomodação adequada ser classificada como um hotel ou mesmo a própria sala de embarque.

Ademais, nem mesmo o CBA e a Portaria DAC n.º 676/00 preveem a figura “acomodação adequada”. Os dois diplomas garantem o direito a hospedagem independente do horário em que se configura o cancelamento ou o atraso de voo por mais de 4 (quatro) horas.

Por estas razões, impõe-se a supressão da expressão “acomodação em local adequado” e sua substituição por hospedagem.

18.18 - POSIÇÃO ANAC

A utilização da expressão “acomodação em local adequado” foi discutida no item 18.16 POSIÇÃO ANAC.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 (...)



§3º EXCLUSÃO.

JUSTIFICATIVA

Impõe-se a exclusão deste parágrafo, uma vez que o direito à alimentação, facilidades de comunicação e, sobretudo, transporte e hospedagem surgem independente do momento em que se configura o atraso ou cancelamento. Assim, se o atraso superior a 4 horas ocorrer, por exemplo, perto do horário do almoço, não há razão para impedir o consumidor de exercer seu direito à acomodação em hotel, se assim preferir. Mostra-se pouco razoável constranger o consumidor, num caso como este, a aguardar o dia inteiro no aeroporto até regularização do seu voo, só porque não se enquadram na situação de pernoite.

Não bastasse isso, nem o CBA e tampouco a Portaria DAC 676/00 estabelecem esta restrição, fator adicional que atesta a impertinência deste comando na minuta de resolução.

18.19 - POSIÇÃO ANAC

1. Hospedagem – A motivação para que o dever de provimento de serviço de hospedagem exista somente nos casos em que haja a necessidade de pernoite está exposta no item 18.16 POSIÇÃO ANAC.

MANIFESTAÇÃO Nº 19.

Nome do manifestante: Paulo Antonio de Oliveira Serrano

E-mail: paos@centroin.com.br

Data da manifestação: 14 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA



Prezados Senhores,

Através deste email venho relatar uma ocorrência em relação ao atendimento da GOL que, tenho somente o objetivo de contribuir para a melhoria do atendimento e respeito ao públi-

Com usuário do transporte aéreo.

Vamos ao fatos:

No dia 1º de abril comprei, na GOL, duas pasagens de NAT-REC-NAT pagando o valor de R\$ 646,08 para embarcar 5 dias depois. No dia seguinte, 02/04 em consequência de força maior tive que cancelar o meu embarque que se daria 4 dias depois. Informeí naquela Ocasião que não queria a restituição (perdiria 20%) do valor total, mas preferia que aquele valor ficasse como crédito para utilização posterior, pois pretendia usá-lo quando fosse possível. A atendente aceitou o cancelamento do embarque mas me informou que eu seria penalizado em R\$ 50,00 por cada passageiro e por cada trêcho, totalizando em R\$ 200,00, porque, para não ser penalizado, eu teria que ter desistido com 7 dias de antecedência do embarque. Considero não somente uma incongrência, mas também um abuso, e porque não dizer..uma extorsão, um assalto ao bolso do consumidor.

Considerando que o valor de R\$ 200,00 corresponde por Volta de 32% do valor pago. Como poderia ter eu desistido 7 dias antes do desembarque uma vez que a aquisição das passagens foi feita 5 dias antes? Esta situação me faz considerar que a empresa está agindo de má fé. Recorri ao PROCO-RN e ontem comparecí ao Audiência de Conciliação. Lá o advogado da compnhia não quiz contestar verbalmente e apresentou uma defesa completamente destituída de fundamentos. N o texto deu informações inverídica.

Uma delas foi que eu teria comprado a passagem através de Agência de Turismo, o que Não traduz a verdade, pois fiz a compra diretamente na GOL, através do telefone 0300-115. 2121. Desde quando foi iniciado o diálogo entre mim e a atendente não rfecebí nenhuma Informação quanto ao prazo de desitência de 7 dias. Pelo menos deviam me ter informado Que não pçodriam fechar a v enda porque não se enquadrava naquele prazo de desitânco.

Não. Me fizeram a venda das passgaens, me mandaram um email confirmando a venda Sem nada ter informado quanto a prazos de desitência. Me avisaram sim, que o diálogo à partir do início do contáto estava sendo gravado, o que é de praxe. Esta gravação poderá ser requisitada pela justiça. Como os poderes dos Procons são somente conciliatórios, não havendo um acordo, no caso a devolução total do valor com o qual fui indevidamente penalizado, buscarei amparo legal recorrendo ao tribunais competentes. Irrei até as últimas Cpmsequência nem tanto pelo valor em tela, mas com o ob jetivo de coibir esta prática Leonina que a GOL vem praticando som o manto de p´rática legal.

Espero, com este relato, ter contribuído com uma pequena parcela para estes fatos não se



repitam. Se possível gostaria de saber, via email, se o relato desse caso serviu de algum subsídio. Era somente o que eu tenho para informar, nesta oportunidade.

Antecipo meus agradecimento pela atenção subscrevendo-me

Atenciosamente

Paulo Antonio de Oliveira Serrano

19.1 - POSIÇÃO ANAC

1. O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 20.

Nome do manifestante: Ricardo Raposo Xavier Leite

E-mail: ricardo.xavier@anac.gov.br

Data da manifestação: 14 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Tomando por base a proposta de Resolução constante no site da Anac, entendo ser interessante observar o seguinte ponto:

- A proposta de Resolução não alberga uma situação bem peculiar, mas que não é rara no Brasil: o caso da interrupção do vôo em aeroportos **alternados**, ou seja, aquele que **não é** nem **origem**, nem **escala** e nem **conexão**. Esta é uma situação que merece ser colocada na Resolução, haja vista que implica diretamente em um atraso no vôo dos passageiros.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

CAPÍTULO V

Do vôo com pouso alternado

Art. 16 Entende-se por vôo com pouso alternado aquele em que a aeronave efetua, em virtude de qualquer motivo, uma parada em aeródromo que não é escala ou conexão originária.

Art. 17 Depois de efetuado o pouso no aeródromo alternado, a companhia aérea deverá



informar aos passageiros o motivo da interrupção e as providências que serão adotadas acerca do prosseguimento do voo.

Art. 18 Ao passageiro em voo com pouso alternado é assegurado o direito de receber a devida assistência da empresa, conforme o Capítulo IV desta Resolução.

§1º Para efeito da contagem dos prazos previstos no §2º do artigo 15 desta Resolução, considera-se como termo inicial o horário de pouso no aeródromo alternado.

§2º Se a aeronave, após decolar de um aeródromo alternado, tiver que voltar para este aeródromo ou tiver que efetuar novo pouso em outro aeródromo alternado, a empresa deverá assegurar de imediato a facilidade de comunicação aos passageiros, respeitando-se, para as demais assistências, a contagem do prazo previsto do parágrafo antecedente, abatido de metade.

Art. 19 Ao passageiro em voo com pouso alternado aplica-se o previsto no artigo 4º desta Resolução, observando-se as regras de contagem de prazo previstas no artigo antecedente, inclusive no que diz respeito ao abatimento de metade.

JUSTIFICATIVA

- Entendo que, dada sua especificidade, o caso do voo alternado deve ser tratado em capítulo próprio, visto que um voo pode decolar da origem sem atraso e ter que fazer um pouso alternado, implicando em situações bastante constrangedoras para os passageiros, em especial quando se sabe que os motivos que mais causam voos alternados são mau tempo no aeródromo de destino e pane mecânica, e aí a empresa aérea não tem previsão alguma de quando o voo poderá prosseguir.

- Registro ainda que o caso do voo fazer um pouso alternado pela segunda vez é bastante **grave**, deixando os passageiros e a família realmente “em pânico”, daí o motivo de se obrigar a facilidade de comunicação e reduzir os prazos pela metade.

- Ressalto ainda que situações como essa já ocorreram em Manaus, o que mostra que precisa ser legislada, uma vez que a Anac, diante desta situação, tem que tomar uma posição firme e passar claramente para o passageiro quais são seus direitos, o que hoje é complicado nestes casos, por falta de norma específica.

20.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Aeródromos alternados - O Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) preceitua, em seu artigo 213, o que segue:



Art. 231 Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Impende asseverar que, dada a abrangência da norma jurídica em tela, há de se realizar interpretação extensiva do dispositivo, ampliando-se seu campo de incidência a determinadas situações não previstas expressamente em sua letra, mas que nela se encontram implicitamente incluídas.

É esse o caso da expressão “aeroporto de escala”, utilizada no dispositivo com significação ampla, *lato sensu*, sendo invocada para se referir aos aeroportos em que se deu a interrupção do serviço, independentemente de sua previsão no trajeto originalmente programado. Dessa forma, a presente Resolução resguarda o direito à assistência material em quaisquer casos em que tenha havido interrupção do serviço, seja em aeroporto de escala/conexão, seja em aeródromo alternado.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Tomando por base a proposta de Resolução constante no site da Anac, entendo ser interessante observar o seguinte ponto:

- No artigo 15 da Proposta, que trata da Assistência devida ao passageiro, não foram explicadas as características mínimas de como essa assistência deve ser prestada pela Empresa Aérea, ou seja, o texto diz que deve ser prestada a facilidade de comunicação, alimentação e hospedagem, mas não estabelece limites mínimos e máximos, por exemplo.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

CAPÍTULO IV

Art. 15 ...

§1º ...

§2º ...

I - superior a 1 (uma) hora:

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros, **nos**



limites de 10 (dez) a 15 (quinze) minutos, ficando a critério da empresa aérea estender este tempo, desde que não atrapalhe o prosseguimento do voo ou os demais passageiros.

II - superior a 2 (duas) horas:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera, **incluindo comida e bebida não-alcoólica, nos valores mínimos adequados aos cobrados pelos melhores serviços de refeição do Aeroporto ou, na ausência destes, dos existentes ou disponíveis na localidade.**

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.

§3º ...

§4º ...

§5º Entende-se por “local adequado” aquele que atende as exigências de segurança, higiene e conforto.

§6º No caso de pernoite previsto no §4º deste artigo, a empresa aérea deverá proporcionar acomodação individualizada para cada família ou membro familiar, caso este assim requeira.

JUSTIFICATIVA

- Entendo que é importante delimitar certos parâmetros em relação à assistência, com vistas a não deixar “na mão” da empresa aérea escolher o que e como vai conceder aos passageiros, em prejuízo destes. Ressalto que há situações que envolvem mais de 100 (cem) passageiros preteridos, e neste caso é fundamental que se possam estabelecer limites mínimos para a atuação da empresa.

- Digo isto porque em Manaus já vi situação em que o passageiro reclamou porque não pôde “repetir” a refeição que foi fornecida pela empresa, alegando que esta limitou sua comida a um único “prato”. Há também passageiros que reclamam dos hotéis em que a empresa os acomoda ou alega que a mesma coloca passageiros que não são parentes em mesmo quarto.



- Na questão de comunicação é interessante estabelecer um limite máximo para que os passageiros não se excedam no uso dessa facilidade, que deve ser adstrita aos fins de comunicar a ocorrência do problema do voo aos parentes.

- Lembro ainda que esses parâmetros que devem ser dados vão servir para uniformizar a atuação administrativa da Anac, que poderá ser clara ao dizer para o passageiro quais são os seus direitos como usuário do transporte aéreo, a despeito da atuação judicial ou dos órgãos de defesa do consumidor.

20.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Detalhamento da assistência material - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Tomando por base a proposta de Resolução constante no site da Anac, entendo ser interessante observar os seguintes pontos distintos:

- O enquadramento de infração que consta no art. 17 da Proposta de Resolução está **incorreto**, pois o certo é inciso **III**, e não inciso **II**.

- O Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86) estabelece em seu art. 302, inciso III, alínea “p” que constitui infração “deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, **de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte**”. Neste sentido, tendo em vista que a Proposta de Resolução versa sobre atraso, cancelamento e preterição de passageiro, seria **interessante** a Anac estabelecer o que seria considerado como descumprimento do contrato de transporte, para efeitos de sanção administrativa.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

CAPÍTULO V

Das Infrações

Art. XX O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso **III** do artigo 302 do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86).

Art. XX Sem prejuízo do disposto no artigo antecedente, que será aplicado separadamente, considera-se descumprimento do contrato de transporte, para efeitos de aplicação da sanção administrativa prevista no art. 302, inciso III, alínea “p” do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86):

I - o atraso superior a 15 (quinze) minutos, desde que não seja originado por força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica;

II - o cancelamento do voo, desde que prejudique passageiros com reserva confirmada e não seja originado por força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica;

III - a preterição de passageiros, sendo aqui entendidos as práticas de “overbooking”, contingenciamento operacional ou qualquer outra forma de preterição de passageiro com reserva confirmada.

JUSTIFICATIVA

- Primeiramente deve ser feita a correção do enquadramento da infração capitulada no artigo 17 da Proposta de Resolução, com vistas a observar o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei



nº 7.565/86).

- Entendo que deve ser feito um Capítulo específico para as infrações, de modo a uniformizar entendimento e facilitar a compreensão pelos usuários e empresas aéreas, que são os principais destinatários desta legislação.

- Entendo que como a Resolução irá tratar de atraso, cancelamento e preterição, deve-se inserir em seu texto como esses três pontos configurariam descumprimento de contrato de transporte, e não apenas descumprimento das Condições Gerais de Transporte, deixando a situação clara aos usuários, que poderão saber se determinada situação fere ou não a legislação de aviação civil, o que possibilitará a formulação de denúncias à Anac, sem prejuízo da atuação judiciária e dos órgãos de defesa do consumidor.

- É feita a separação do que constitui infração às Condições Gerais de Transporte e o que vem a ser descumprimento do contrato de transporte aéreo. Neste sentido, fica claro que a empresa aérea pode incorrer nestes dois casos, em duas situações distintas. Exemplo: caso a empresa cancele um voo por questões internas e ofereça as facilidades previstas na Resolução, incorrerá em descumprimento de contrato (alínea “p”, inciso III, art. 302, CBAer), mas não ferirá as Condições Gerais de Transporte. Por outro lado, caso a empresa cancele um voo por questões internas e não conceda nenhuma facilidade prevista na Resolução, incorrerá tanto no descumprimento do contrato (alínea “p”, inciso III, art. 302, CBAer) como no descumprimento da Condições Gerais de Transporte (alínea “u”, inciso III, art. 302, CBAer).

- O parâmetro de 15 (quinze) minutos pode ser alterado, mas é importante definir a partir de quanto tempo um atraso configura descumprimento de contrato, porque isso não está previsto nesta Proposta e nem na Legislação vigente.

20.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Preterição de embarque e inserção de referência legal - A contribuição no sentido de inserir a alínea “u” do art. 302 inciso III do CBAer no capítulo “Das Disposições Finais” foi considerada na elaboração final da redação da Resolução.

2. Definição de “descumprimento do contrato de transporte” – O assunto abordado na contribuição não é tratado na presente Resolução, razão pela qual não será comentado neste Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 21.

Nome do manifestante: Alexandre Derivi Endres e Cleide Fagundes Atiense

E-mail: alexandreendres@anac.gov.br ou cleide.atiense@anac.gov.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Capítulo I, Seção II, Art 3º, parágrafo único – trocar o verbo “poderá” para “deverá”.

Capítulo I, Seção II, Art 4º, parágrafo único - Excluir a palavra “alternativamente”.

Capítulo III, Seção I, Art 12º - parágrafo único - Trocar a palavra “compensações” por “Crédito compensatório” e estipular um indexador para esse crédito.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Capítulo I, Seção II, Art 3º, Parágrafo Único “ O transportador também deverá oferecer ao passageiro, a opção pelo endosso da passagem.”

Capítulo I, Seção II, Art 4º, parágrafo único - “Interrompendo a viagem por qualquer motivo alheio a vontade do transportador, o transportador também deverá oferecer ao passageiro, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por meio de outro transporte disponível.”

Capítulo III, Seção I, Art 12º - “ O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de “crédito compensatório”.

Parágrafo único – “O Crédito compensatório de que trata o caput desse artigo deverá ser pago de acordo com o índice

JUSTIFICATIVA

Capítulo I, Seção II, Art 3º, Parágrafo Único – Trocar o verbo para não dar margem a duplas interpretações.

Capítulo I, Seção II, Art 4º, parágrafo único – A palavra “alternativamente” pressupõe uma coisa ou outra e no caso de o passageiro não concluir a viagem de avião, o mesmo poderia, também, solicitar um reembolso pelo trecho não voado.

Capítulo III, Seção I, Art 12º - Parágrafo único – A palavra “compensações” pode sugerir outras propostas que não incluam numerário, entendo que “Crédito compensatório” é mais claro e se tiver um valor estabelecido fica mais objetivo.



21.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Reacomodação em vôo de congêneres em atraso em aeroporto de partida - No que se refere à substituição do termo “poderá” por “deverá”, propondo a obrigatoriedade do provimento de transporte em empresa congêneres em caso de atraso em aeroporto de partida, impende asseverar que tal não encontra amparo no art. 231 do CBAer, que estabelece, *in verbis*:

*Art. 231 – Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo o passageiro **poderá** optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.*

Em se tratando de atraso de voo em aeroporto de partida, a reacomodação do passageiro em transportador congêneres é uma faculdade do transportador contratual.

2. Reembolso parcial em caso de conclusão por outra modalidade A conclusão do serviço por outra modalidade é uma das alternativas à disposição do passageiro, não havendo a obrigatoriedade, contudo, de que seja aceita. Por essa razão, a sugestão não será acatada.

3. Compensações por atraso - No que se refere à determinação de valores a serem pagos aos passageiros pelos transportadores aéreos, cumpre elucidar que a presente Resolução não tratará da definição de valores devidos a título de indenização ou compensação. Logo, não haverá indexador para fixar o *quantum* a ser percebido pelo passageiro a título de compensação, em caso de preterição.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

SUGESTÕES:

1 - Sugiro que seja fornecido o crédito compensatório, também ao passageiro preterido, como forma de minimizar o transtorno causado ao mesmo.

2 - Sugiro que as facilidades previstas no Art 15º sejam estendidas aos problemas de ordem meteorológica,



3 – Sugiro que seja previsto na legislação o fornecimento de declaração por parte do Transportador, a todo e qualquer passageiro que necessitar justificar os atrasos ou ausências em compromissos pré-agendados.

4 – Sugiro incluir dispositivo que garanta vantagem financeira imediata ao passageiro quando não for cumprido o prazo de 72h para aviso de cancelamento programado; (SAC-FL)

5 – Sugiro incluir alimentação no grupo de facilidades a serem oferecidas com uma hora de atraso (sugestão de Cleber e Buske; eu considero razoável o período de duas horas). (SAC-FL)

JUSTIFICATIVA

2 – Devido a características climáticas de nossa região enfrentamos sérios problemas de ordem meteorológica que repercutem ao longo do dia e até em outras localidades, no que é justificado pelas empresas aéreas como sendo por motivo de força maior e não arcando com nenhuma responsabilidade sobre seu passageiro.

3 – A declaração mencionada já é obrigatória para os advogados, acho que deveria ser estendida a todos os passageiros que muitas vezes abrem processos na ANAC somente para ter uma comprovação física para apresentarem em seus compromissos.

21.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Compensações por atraso - A utilização da expressão “créditos compensatórios” foi discutida no item 21.1 POSIÇÃO ANAC.

2. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições

3. Informação por escrito - Considerando as vantagens que a prática da prestação de informações por escrito representa para o consumidor, a sugestão será acatada na versão final da norma. Assim, sempre que for solicitado pelo passageiro, o transportador deverá prestar informações sobre atrasos e cancelamentos por escrito.

4. Assistência material – A definição dos prazos para a prestação de assistência levou em consideração o princípio inscrito na Política Nacional de Relações de Consumo (CDC, art. 4º, III), segundo o qual deve haver a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e



fornecedores.

Importa realçar, a propósito, que a assistência a ser fornecida pelas empresas aéreas será, minimamente, aquela elencada na minuta da resolução, não se tratando, pois, de rol taxativo, visto que compete ao órgão regulador garantir a existência de mecanismos mínimos necessários à proteção dos direitos do consumidor preservando, no entanto, o espaço para que as empresas auto-regulem suas atividades.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Um dos aspectos que deve ser levado em conta é a objetividade na redação dos artigos, ou seja, não dar espaço para interpretações diversas da norma. Não deve ser usado termos como:

- *deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência....(art. 2)*
- *O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão....(art.2§2).*

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

A interpretação da redação pode levar a interpretações diversas. O que é razoável para a empresa aérea pode não ser para o passageiro, Autoridade Aeronáutica e/ou órgãos do Judiciário.

Se a norma manter redação nesse formato, a empresa sempre pode alegar que está cumprindo as normas da legislação vigente, dificultando e talvez até tornando sem efeito qualquer medida administrativa julgada pertinente pela Autoridade de Aviação Civil.

21.3 - POSIÇÃO ANAC



1. “Razoável antecedência” - Quanto à alteração do termo “razoável antecedência”, por este denotar subjetividade, a contribuição foi julgada pertinente, de modo que a redação final da Resolução foi adequada para que fique claro o entendimento de que o transportador, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, antes do início do período de *check in*, deverá informar ao passageiro, assim que tomar conhecimento do atraso, seu motivo e a previsão para o novo horário de partida.
2. “Periodicamente informado” - Da mesma forma houve alteração da redação final no que se refere ao termo “periodicamente informado” para que seja estabelecido o dever de o transportador manter o passageiro constantemente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

MANIFESTAÇÃO Nº 22.

Nome do manifestante: Gonzalo Yelpo

Organização: ALTA (Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo)

E-mail: gyelpo@alta.aero

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

No CAPÍTULO V - Das Disposições Finais – inserir um artigo entre os artigos 16 e 17, já existentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Incluir novo artigo:

Art. __ A empresa poderá penalizar o passageiro que não se apresentar para o vôo (No Show) em até 100% do valor do trecho envolvido.

JUSTIFICATIVA



Só existem restrições e penalizações previstas para as empresas aéreas quanto à prática do “over booking”. Na legislação brasileira não há sanções para a inadimplência contratual do passageiro, aqueles que não honram com as reservas realizadas com as empresas, praticando o “no show”.

Soluções existem no direito comparado caso uruguaio que no seu Código Aeronáutico, art. 142 parr. 2 estabelece:

“El pasajero que no se presentase o que llegase con atraso a participar del vuelo para el cual se le haya expedido el pasaje o interrumpiese el viaje, no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del pasaje. Sin embargo si la aeronave partiese con todas las plazas ocupadas, el transportador debe reintegrar el 80% (ochenta por ciento) del precio del pasaje”.

22.1 - POSIÇÃO ANAC

1. O tema do *no show* escapa ao propósito da Resolução sob comento.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Artigo 13º da Port. 676.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Incluir o seguinte:

Parágrafo Único – Não será considerado como passageiro preterido no vôo aquele que aceitar a negociação com a empresa aérea e desista voluntariamente do mesmo.

JUSTIFICATIVA

Se o passageiro aceitou a proposta da empresa aérea, e desistiu do vôo, ele não deve ser mais considerado como preterido no mesmo, pois o mesmo não faz mais parte da lista de passageiros daquele vôo e já obteve solução para seu caso.

22.2 - POSIÇÃO ANAC



1. Repactuação do contrato de transporte em virtude de preterição – Ao aceitar as compensações oferecidas pelo transportador, o passageiro consente, voluntariamente, com a repactuação do contrato de transporte originalmente firmado. Dessa maneira, por se tratar de decisão motivada por razões inscritas nos limites da autonomia da vontade do passageiro, não há de se falar em cometimento de infração administrativa por parte da companhia aérea.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Modificação do art. 17

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 17 As disposições constantes desta Resolução não se aplicam nos casos de atraso, cancelamento de voo e preterição de passageiro, quando decorrentes das causas legais excludentes de responsabilidade, como força maior, caso fortuito, fato do príncipe, fato da Administração e responsabilidade exclusiva de terceiros.

§1º: Para os fins previstos neste artigo, considera-se:

força maior: o evento humano que por sua imprevisibilidade e inevitabilidade cria para o transportador óbice intransponível para a realização do voo, traduzindo ato superveniente impeditivo para o cumprimento das obrigações assumidas;

II - caso fortuito: evento da natureza, que por sua imprevisibilidade e inevitabilidade, gera para a concessionária obstáculo irremovível para a realização do voo;

III – fato do príncipe: toda determinação estatal, geral, imprevista ou imprevisível, positiva ou negativa, que impede a realização do voo;

IV - fato da Administração: toda ação ou omissão de órgão da Administração Pública, que, incidindo direta e especificamente sobre a execução do serviço, impede a realização do voo.

V – responsabilidade exclusiva de terceiros: acontecimentos totalmente alheios à vontade e ao controle dos transportadores.

§2º Os acontecimentos causados em decorrência de deficiência nos equipamentos de radares, atos dos controladores de voo ou qualquer outro motivo inerente ao sistema de coordenação de voo, bem como relacionados com a infra-estrutura dos aeroportos, se enquadram nas hipóteses do parágrafo anterior e assim, representam causas excludentes de



responsabilidade.

JUSTIFICATIVA

No transporte aéreo tem muitos atores envolvidos em seu desenvolvimento, cada um dos quais com suas responsabilidades. A portaria foca todo o processo na companhia aérea, mas tem muitos fatores além de seu controle. O texto proposto intenta refletir essa situação.

22.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições

MANIFESTAÇÃO Nº 23.

Nome do manifestante: Dilson Lyra Castello Branco Verçosa Júnior

Organização: American Airlines, Inc.

E-mail: dilson.verçosa@aa.com ou monica.fonseca@aa.com

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

1. Preâmbulo da Resolução
2. Artigo 1º.
3. Artigo 2º.
4. Parágrafo 1º. do Artigo 2º
5. Inciso II do Art. 3º.
6. Parágrafo único do Art. 3º.
7. Artigo 4º.



8. Parágrafo único do Art. 4º.
9. Artigo 5º.
10. Artigo 7º
11. Artigo 8º.
12. Parágrafo 1º. do Art. 8º.
13. Parágrafo 2º. do Art. 8º.d
14. Artigo 9º.
15. Artigo 10
16. Inciso II do § único do Artigo 10
17. Artigo 11
18. Parágrafo único do Artigo 12
19. Inserção de Artigo 18
20. Inserção de Artigo 19
21. Inserção de Artigo 20
22. Renumeração dos Artigos 18 e 19

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

1. Preâmbulo: A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, no uso da competência que lhe foi outorgada pelo inciso V do art. 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, com base nos incisos IV, VII, VIII, X e XLVI do art. 8º da mesma lei e tendo em vista o disposto nos artigos 1º, parágrafo único do artigo 203, 229, 230, e 231 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, a sua legislação complementar, e a deliberação na Reunião de Diretoria realizada em de de 2009,
2. Art. 1º Estabelecer, por meio desta Resolução, diretrizes básicas de procedimentos a serem adotados pelas companhias aéreas em caso de atrasos e de cancelamentos de vôos e às hipóteses de preterição de passageiros.
3. Art. 2º O transportador, ao antever que o vôo irá atrasar em relação ao horário



originalmente programado, deverá, envidar seus melhores esforços, dentro de critérios razoáveis, para informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser e na medida do possível diante das circunstâncias concretas da situação.

4. §1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo, se o motivo já tiver sido detectado e repassado ao pessoal do *check in*, e da previsão do horário de partida, se for possível prever.
5. Inciso II do Art. 3º: II - ao reembolso do valor integral pago pelo(s) trecho(s) do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, cujo processamento será iniciado pela companhia aérea no prazo de até sete dias, contado da data do recebimento do pedido de reembolso, quer seja por parte do passageiro quer seja por parte da agência de turismo, a ser efetuado na mesma forma utilizada no pagamento, em favor do passageiro
6. Artigo 3º, Parágrafo único: O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, desde que haja acordo entre empresas que permita referido endosso
7. Artigo 4º: alterar a rdação Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem, desde que haja acordo entre empresas que permita referido endosso
8. Parágrafo único Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, o transportador poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível, às expensas do passageiro.
9. Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores com quem mantenha acordo de endosso.
10. Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, observadas as excludentes de responsabilidade previstas em lei
11. Art. 8º O transportador, ao antever que o vôo será cancelado, deverá envidar seus melhores esforços, dentro de critérios razoáveis, para informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser e na medida do possível diante das circunstâncias concretas da



situação.

12. § único O cancelamento programado de vôo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida
13. Art. 9º Caso a confirmação do cancelamento do vôo só ocorra após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do cancelamento e do motivo, tão logo o motivo seja detectado e repassado ao pessoal do *check in*, se isto ocorrer ainda durante a realização do *check in*.
14. Art. 10 Em caso de cancelamento de vôo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, cujo processamento será iniciado no prazo de até sete dias, contado da data do recebimento do pedido de reembolso, quer seja por parte do passageiro quer seja por parte da agência de turismo, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, na mesma forma utilizada no pagamento. .
15. II - o endosso do bilhete de passagem, sujeito à existência de acordo entre as companhias aéreas e disponibilidade de lugares, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores.
16. Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, observadas as excludentes de responsabilidade previstas em lei.
17. Art. 18 (INSERÇÃO): Art. 18 Esta Resolução se aplica somente a vôos cujo ponto de origem seja no Brasil.
18. Art. 19 (INSERÇÃO): Art. 19 Esta Resolução não se aplica nas hipóteses de verificação de caso fortuito ou força maior, especialmente, mas não exclusivamente, em casos de greves ou fatos incontroláveis ou imprevisíveis da natureza
19. Art. 20 Aplicam-se aos casos previstos nesta Resolução as excludentes de responsabilidade previstas na legislação em vigor, quais sejam, caso fortuito, força maior, fato da vítima, ou culpa concorrente da vítima.
20. Renumeração dos Artigos 18 e 19, em consequência das inserções de novos Artigos 18, 19 e 20.

JUSTIFICATIVA



1. **Preâmbulo:** A presente norma não faz distinção entre vôos domésticos e vôos internacionais e, por consequência, uma vez aprovada, ao que tudo indica, a mesma será aplicável, indistintamente, a estes dois tipos de transporte aéreo. Em razão disso, é imprescindível, até mesmo para que não restem quaisquer dúvidas, que o preâmbulo desta Resolução faça expressa referência aos incisos do art. 8º da Lei n. 11.182 de 2005 que prevêem que cabe a ANAC, dentre outros, estabelecer normas, observados os acordos, tratados e convenções internacionais de que seja parte o Brasil (inciso IV), regular a operação de serviços aéreos **prestados no país, por empresas estrangeiras**, observados os acordos, tratados e convenções internacionais de que seja parte o Brasil (inciso VII), bem como promover, junto aos órgãos competentes, o cumprimento dos atos internacionais sobre aviação civil ratificados pelo Brasil (inciso VIII). Imprescindível, ainda, que o preâmbulo da Resolução faça expressa referência aos artigos do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) que prevêem a aplicação ao Direito Aeronáutico dos tratados, convenções e atos internacionais dos quais o Brasil é parte (Art. 1º), bem como que à exploração desses serviços se sujeitam ao disposto aos tratados ou acordos bilaterais em vigor entre o Brasil e outros países e, na falta desses, ao disposto no CBAer (parágrafo único do artigo 203).

2. **Artigo 1º:** Conforme comentado em maiores detalhes em nossos “Comentários Gerais”, em documento apartado e anexo ao formulário, com relação a passageiros que são preteridos em um determinado vôo, devido à prática de sobre vendas, a American já está sujeita a algumas obrigações básicas na qualidade de companhia aérea americana, conforme Título 14 do Código de Regulamentos Federais dos Estados Unidos da América – Parte 250 (“Title 14 United States Code of Federal Regulations Part 250” – vide <http://airconsumer.dot.gov/rules/part%20250.pdf>). Essas obrigações são complementadas pelo Contrato de Transporte da American (“American’s Contract of Carriage”) ou normas e condições associadas à determinada tarifa aprovada (em inglês, “filed fare”), e outras políticas mais detalhadas conhecidas como Compromisso com o Cliente (vide <http://www.aa.com/aa/i18nForward.do?p=/aboutUs/customerCommitment/main.jsp>), que também estabelecem as obrigações e políticas nos casos de cancelamento ou atraso de vôos e perda de conexões. A American também possui manuais internos para orientação quanto aos procedimentos do pessoal de atendimento ao cliente e no aeroporto, a serem aplicados nas situações de cancelamento ou atraso de vôos, perda de conexão e prática de sobre vendas (“oversold flights”). Note-se, assim, que a American tem uma meta e precisa administrar suas obrigações e seus procedimentos de maneira condizente em toda a sua extensa rede nacional e internacional, inclusive com treinamento de pessoal e publicação de informações. Portanto, se solicitado, a American se dispõe a compartilhar mais informações sobre esses assuntos com a ANAC. Em vista do acima exposto, importante observar que os conceitos básicos de deveres perante os passageiros constantes na minuta da Resolução da ANAC já são colocados em prática pela American, sendo, em alguma medida, coerentes com o que a American já faz em todo o mundo. A American entende que esta Resolução deveria dispor sobre diretrizes gerais, ao máximo compatíveis com as políticas e práticas internas já



adotadas pelas companhias aéreas, o que diminuiria conflitos e custos adicionais.

3. **Artigo 2º:** As companhias aéreas não podem se responsabilizar em contatar os passageiros eis que é muito provável que simplesmente não haja condições ou tempo hábil para que a companhia aérea, no caso de antever que o voo irá se atrasar, avise a todos os passageiros do voo em questão. No caso de telefone celular, por exemplo, pode ser que o telefone esteja fora da área de serviço, desligado, que o número informado esteja desatualizado, etc., sem contar a comum hipótese da informação de contato contida na reserva ser do agente de viagem e não do próprio passageiro, o que foge ao controle da companhia aérea. No caso de e-mail, a caixa de correio pode estar lotada, o passageiro pode não checar a mensagem, etc. Assim, sugerimos que o texto seja amenizado, no sentido de que o que as companhias podem fazer é de fato envidar seus melhores esforços para informar com certa antecedência, através dos meios de comunicação que dispuser e dentro do possível diante das circunstâncias do caso.

4. **§1º do Art. 2º:** Nem sempre é possível repassar imediatamente ao pessoal do *check in* as causas exatas do atraso do voo. Além disso, por uma série de motivos, nem sempre é possível prever o horário de partida do voo, pois muitas vezes as causas fogem ao controle da companhia aérea.

5. **Inciso II do Art. 3º:** O reembolso, naturalmente, deve se limitar ao trecho ou trechos do bilhete não utilizado/ O prazo de 7 dias deverá ser o prazo para que a companhia aérea inicie o processamento do reembolso e não para reembolsar. Como se sabe, a maior parte das compras de bilhetes é feita via cartão de crédito, sendo que cada empresa de cartão de crédito tem procedimentos próprios para reembolso, grande parte deles totalmente fora do controle da companhia aérea. Além disso, tal prazo deverá ser contado da data em que a companhia aérea receber a solicitação do pedido de reembolso e não da data em que o pedido foi feito. Isto porque a companhia aérea não toma conhecimento de um pedido de reembolso feito pelo passageiro à agência de turismo antes que a agência de turismo encaminhe a solicitação à companhia. Reembolsos de bilhete devem ser feitos tão somente ao passageiro, pois é ele quem detém o direito a sua utilização, é ele – e não o adquirente do bilhete ou qualquer outro terceiro. Reembolso em favor de terceiro, adicionaria custos operacionais e administrativos além de potencialmente tornar mais lento e menos seguro o procedimento de reembolso, gerando conflitos que a companhia aérea deseja evitar/Sugerimos a expressão “da mesma forma utilizada no pagamento” que nos parece mais clara, evitando dúvidas quanto ao exato sentido, por exemplo, da expressão “crédito”. Seria um crédito no cartão de crédito? Seria um crédito de milhagem (caso o bilhete tenha sido adquirido com milhas)?

6. **§ único do Art. 3º:-** Sem prévio acordo entre companhias aéreas, não é possível a realização do endosso.

7. **Artigo 4º:** Sem prévio acordo entre companhias aéreas, não é possível a realização do



endosso.

8. **§ único do Art. 4º.**: Não se pode exigir que a companhia aérea ofereça meio de transporte alternativo em casos de interrupção da viagem por motivo alheio à sua vontade. Isto deve ser uma mera faculdade/opção da companhia aérea no atendimento ao seu passageiro. Se o passageiro optar pelo transporte alternativo, o mesmo deverá arcar com as despesas.

9. **Art. 5º.**: Sem prévio acordo entre companhias aéreas, não é possível a realização do endosso e nem tampouco a prestação de informações de outras companhias que não tenham qualquer relação ou prévio acordo com a companhia aérea.

10. **Art. 7º.**: Imprescindível constar expressamente no texto da Resolução, para que não reste dúvida de que a ela se aplicam as hipóteses de excludente de responsabilidade da companhia aérea, sempre que aplicáveis.

11. **Art. 8º.**: Em caso de cancelamento de voo não há que se falar em manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão do horários de partida do voo.

12. **§ 1º do Art. 8º.**: Em razão da supressão do § 2º. do mesmo artigo, conseqüentemente tal parágrafo tornar-se-á “único”.

13. **§ 2º. do Art. 8º.**: Em caso de cancelamento de voo não há que se falar em manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão do horários de partida do voo

14. **Artigo 9º.**: Nem sempre é possível repassar imediatamente ao pessoal do *check in* as causas exatas do atraso do voo. Além disso, por uma série de motivos, nem sempre é possível prever o horário de partida do voo, pois muitas vezes as causas fogem ao controle da companhia aérea

15. **Artigo 10:** O reembolso, naturalmente, deve se limitar ao trecho ou trechos do bilhete não utilizado/ O prazo de 7 dias deverá ser o prazo para que a companhia aérea inicie o processamento do reembolso e não para reembolsar. Como se sabe, a maior parte das compras de bilhetes é feita via cartão de crédito, sendo que cada empresa de cartão de crédito tem procedimentos próprios para reembolso, grande parte deles totalmente fora do controle da companhia aérea. Além disso, tal prazo deverá ser contado da data em que a companhia aérea receber a solicitação do pedido de reembolso e não da data em que o pedido foi feito. Isto porque a companhia aérea não toma conhecimento de um pedido de reembolso feito pelo passageiro à agência de turismo antes que a agência de turismo encaminhe a solicitação à companhia. Reembolsos de bilhete devem ser feitos tão somente ao passageiro, pois é ele quem detém o direito a sua utilização, é ele – e não o adquirente do bilhete ou qualquer outro terceiro. Reembolso em favor de terceiro, adicionaria custos operacionais e administrativos além de potencialmente tornar mais lento e menos seguro o procedimento de reembolso, gerando conflitos que a companhia aérea deseja evitar/Sugerimos a expressão “da mesma forma utilizada no pagamento” que nos parece mais



clara, evitando dúvidas quanto ao exato sentido, por exemplo, da expressão “crédito”. Seria um crédito no cartão de crédito? Seria um crédito de milhagem (caso o bilhete tenha sido adquirido com milhas)?

16. Inciso II do § único do Artigo 10: Além de acordo prévio de endosso é necessário haver também disponibilidade de lugares.

17. Art. 11: Imprescindível constar expressamente no texto da Resolução, para que não reste dúvida de que a ela se aplicam as hipóteses de excludente de responsabilidade da companhia aérea, sempre que aplicáveis.

18. § único do Art.12: As companhias aéreas não podem ser forçadas, através de seus prepostos nos aeroportos, a negociar compensações com o passageiro preterido. Há que se considerar, que cada companhia aérea possui sua própria política e limites de compensação de passageiros e que um mero preposto de aeroporto jamais poderá ultrapassar tais limites e negociar com a passageiro. Lembre-se, por oportuno, que há localidades em que o check-in nos aeroportos é feito, até mesmo, por empresas terceirizadas, em razão do pequeno movimento

19. NOVO ARTIGO 18: No caso de vôo com embarque/partida em ponto fora do Brasil deverão prevalecer as normas em vigor no país de partida, em conformidade com a legislação brasileira, incluindo, mas não se limitando, ao que prevê expressamente a própria lei de criação da ANAC, Lei n. 11.182 de 2005, que no inciso VII do Art. 8º diz que cabe à ANAC regular a operação de serviços aéreos prestados no país, por empresas estrangeiras, observados os acordos, tratados e convenções internacionais de que seja parte o Brasil. Em outras palavras, a porção da prestação dos serviços fora do Brasil (i.e. vôo cujo ponto de embarque esteja fora do país), o que inclui os procedimentos de check-in, bem como as providências e assistência prestada ao passageiro em caso de atraso, cancelamento ou preterição – devem observar as regras do país de embarque do vôo.

20. NOVO ART. 19: Imprescindível constar expressamente no texto da Resolução, para que não reste dúvida de que a ela se aplicam as hipóteses de excludente de responsabilidade da companhia aérea, sempre que aplicáveis, inclusive enumerando situações relativas ao caos aéreo

21. NOVO ART. 20: Imprescindível constar expressamente no texto da Resolução, para que não reste dúvida de que a ela se aplicam as hipóteses de excludente de responsabilidade da companhia aérea, sempre que aplicáveis.

22. Renumeração dos Artigos 18 e 19.



ADENDO AOS COMENTÁRIOS – ANEXO A

ANEXO A

Comentários gerais à Resolução proposta pela ANAC sobre os deveres das companhias aéreas no caso de atrasos ou cancelamentos de voos, e negativa de embarque devido à sobre vendas.

Primeiramente, a American Airlines, Inc. (“American”) gostaria de expressar seu apreço e agradecer a V.Sas. pela oportunidade de submeter seus comentários à Resolução proposta que trata dos deveres das empresas aéreas em situações de atraso ou cancelamento de vôos e negativa de embarque devido à sobre vendas. Nossos comentários específicos e nossas sugestões à redação da Resolução encontram-se em conformidade com o formulário disponível no *site* da ANAC, devidamente encaminhado. Contudo, gostaríamos também de apresentar, neste resumo apartado, nossos comentários gerais e preocupações com relação a esse assunto, a fim de assegurar que determinados aspectos e peculiaridades relativas às atividades da American sejam levadas em consideração por esta d. Agência.

É importante destacar que, com relação a passageiros que são preteridos em um determinado vôo, devido à prática de sobre vendas, a American já está sujeita a algumas obrigações básicas na qualidade de companhia aérea americana, conforme Título 14 do Código de Regulamentos Federais dos Estados Unidos da América – Parte 250 (“Title 14 United States Code of Federal Regulations Part 250” – vide <http://airconsumer.dot.gov/rules/part%20250.pdf>).

Essas obrigações são complementadas pelo Contrato de Transporte da American (“American’s Contract of Carriage”) com o passageiro, sendo tal contrato muitas vezes denominado “tarifa cheia” (ou ,ainda, na indústria, pela expressão em inglês “full fare”) ou normas e condições associadas à determinada tarifa aprovada (em inglês, “filed fare”), e outras políticas mais detalhadas conhecidas como Compromisso com o Cliente (vide <http://www.aa.com/aa/i18nForward.do?p=/aboutUs/customerCommitment/main.jsp>), que também estabelecem as obrigações e políticas nos casos de cancelamento ou atraso de vôos e perda de conexões.

A American também possui manuais internos para orientação quanto aos procedimentos do pessoal de atendimento ao cliente e no aeroporto, a serem aplicados nas situações de cancelamento ou atraso de vôos, perda de conexão e prática de sobre vendas (“oversold flights”). Note-se, assim, que a American tem uma meta e precisa administrar suas obrigações e seus procedimentos de maneira condizente em toda a sua extensa rede nacional e internacional, inclusive com treinamento de pessoal e publicação de informações. Portanto, se solicitado, a American se dispõe a compartilhar mais informações sobre esses assuntos com a



ANAC.

Em vista do acima exposto, importante observar que os conceitos básicos de deveres perante os passageiros constantes na minuta da Resolução da ANAC já são colocados em prática pela American, sendo, em alguma medida, coerentes com o que a American já faz em todo o mundo.

Todavia, a American está preocupada com a interpretação desses novos deveres (em vias de serem criados pela nova Resolução) perante os passageiros, perante os Juizados Especiais, Justiça Comum, Procons e demais órgãos e entidades de proteção ao Consumidor, com potenciais resultados altamente variáveis e inconsistentes, que as companhias aéreas simplesmente não têm como acomodar, contribuindo ainda mais com a desordem considerável e incongruência que existe no Brasil quanto aos direitos e remédios disponíveis ao passageiro de companhias aéreas (vide mais comentários abaixo).

Além disso, novos direitos relativamente específicos e rígidos são criados pela nova Resolução (por ex., a “assistência” devida em atrasos de 1, 2 e 4 horas) que não são condizentes com as práticas do setor, e, salvo melhor juízo da American, não encontram qualquer paralelo no vasto número de países em que a American atua.

Na medida em que a Resolução sugerida implicitamente reconhece que sobre vendas é uma prática legítima do setor aéreo (e, que, de fato, reflete em claro benefício aos passageiros, eis que permite às companhias conceder mais promoções e descontos nos preços das passagens aéreas), a Resolução seria um desenvolvimento positivo no Brasil, caso esse aspecto fosse respeitado pelos tribunais. Tal não é, infelizmente, o que até então se percebe na prática eis que, em que pese a Portaria 676, ora em vigor, em seu Art. 24 já reconhecer a prática de sobre vendas como legítima, os tribunais brasileiros e órgãos de defesa do consumidor insistem em ignorar este posicionamento da ANAC, posicionamento este compatível com o benefício aos passageiros, conforme mencionado acima, bem como com a própria subsistência da indústria da aviação.

Observamos, ainda, que os legisladores norte-americanos rejeitaram os esforços em 2001 para criar uma rígida lei escrita, a então chamada “Declaração de Direitos do Passageiro”, optando, em parte, por deixar a cargo das próprias companhias aéreas a publicação e o cumprimento de suas políticas internas de atendimento ao cliente em situações de cancelamento e atraso de vôos, sob a supervisão geral do *DOT - Department of Transportation*. Esse assunto foi revisto recentemente (vide: <http://www.airlines.org/government/agency/ATA+Comments+on+DOT's+Passenger+Protection+NPRM.htm>). Além disso, um debate semelhante está ocorrendo atualmente no Canadá (vide: <http://www.cbc.ca/canada/manitoba/story/2009/02/11/travellers-bill-maloway.html>).

Considerando que a criação de deveres é altamente controversa no setor aéreo, a American insiste para que a ANAC amplie o prazo para comentários e avalie com cuidado e seriedade



os recentes debates e desenvolvimentos nos Estados Unidos e no Canadá, bem como no resto do mundo, com relação aos direitos e recursos dos passageiros nas situações de atraso, cancelamento de vôos e sobre vendas, antes de promulgar uma Resolução com deveres específicos e inflexíveis que podem ser inconsistentes com as práticas das companhias aéreas, podendo resultar em consequências não desejadas e contraproducentes (mais detalhes em nossos comentários específicos apresentados no formulário da ANAC).

Além disso, é difícil para a American comentar separadamente sobre uma Resolução proposta para a criação de novos deveres para as companhias aéreas, quando há, atualmente, considerável incongruência na aplicação dos tratados, das leis e dos regulamentos existentes, pelos tribunais brasileiros, em reclamações de passageiros e uma intromissão um tanto agressiva de tais tribunais na criação de remédios e soluções não raras vezes totalmente destituídos de base legal e/ou uma interferência em assuntos operacionais das companhias e nos procedimentos do setor que não são bem compreendidos.

Na visão da American, a Resolução da ANAC - e talvez a reforma da legislação no Brasil - deveria ser igualmente centralizada em promover maior clareza e consistência a este assunto de maneira a permitir aos passageiros ter acesso a remédios condizentes e eficazes nos casos de violação do contrato de transporte, sem a sobreposição e aplicação desconexa e pouco criteriosa de diversas legislações, tampouco com a aplicação exclusiva e 'cega' apenas do Código de Defesa do Consumidor, porém também respeitando limites jurisdicionais adequados e tratados internacionais fundamentais, como a Convenção de Varsóvia/Montreal.

Com relação ao atual caos no que tange aos direitos e remédios à disposição do passageiro, que vem crescendo de maneira incontrolável ano a ano, a American gostaria que a ANAC tomasse ciência das seguintes questões, sobre as quais a American se dispõe a fornecer mais detalhes e assistência:

Os juizados especiais do Brasil aos quais são apresentadas as reclamações de passageiros, geralmente:

- Rejeitam a aplicação da Convenção de Varsóvia/ Montreal, sobrepondo sua própria interpretação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para criar causas de pedir ou recursos singulares. Os tribunais geralmente determinam que o CDC é a única legislação aplicável a reclamações de passageiros e, inúmeras vezes, simplesmente ignoram o limite qualitativo e quantitativo do regime de responsabilidade constante na Convenção de Varsóvia/Montreal. As poucas decisões judiciais que reconhecem a Convenção o fazem com relação aos danos materiais, porém não quanto aos danos morais. Dessa forma, teoricamente, fazem com que o Brasil descumpra suas obrigações previstas nos tratados perante outros signatários ao deferir maiores e/ou outras indenizações (i.e., danos morais) que não podem ser



reivindicadas nos termos dos tratados, conforme apontado abaixo.

- Rejeitam qualquer aplicação das “Condições de Transporte” da AA, inclusive quanto a “passagens restritas” arquivadas junto à ANAC, e, na maioria dos casos, concedem danos morais além do ressarcimento, em vista da recusa ou do atraso na emissão de reembolso pelo bilhete não utilizado, independentemente da justificativa da companhia.
- Concedem indenização por danos materiais nos valores pagos - pelo passageiro preterido ou cujo vôo foi atrasado ou cancelado - por telefonemas, alimentação, acomodação e transporte, quando a AA “não presta assistência”.
- Concedem danos morais resultantes de atrasos, cancelamentos de vôos e sobre vendas, bem como perda de bagagem ou atraso na entrega, além de danos materiais.
- Rejeitam defesas no caso de atrasos ou cancelamentos devido a condições climáticas, greve dos controladores de tráfego e outras condições fora do controle razoável da empresa, frequentemente impondo a norma de responsabilidade objetiva para justificar condenações em valores significativos.
- Invertem o ônus da prova para a empresa ré e então desautorizam documentos internos da empresa como prova por serem tais documentos vistos como unilaterais e, portanto, na visão dos Tribunais, imprestáveis como prova.
- Emitem ordens judiciais que causam impacto nas operações da companhia e aplicam a legislação brasileira, inclusive o CDC, a serviços prestados fora do território brasileiro ou a fatos ocorridos no exterior, inclusive especificamente cancelamentos, atrasos e sobre vendas de vôos originados em cidades dos Estados Unidos.

Essas condenações são geralmente mantidas pelos Tribunais de Justiça e Colégios Recursais e ainda pelos Tribunais de Justiça e/ou pelo Supremo Tribunal, embora o montante da indenização seja, por vezes, reduzido em sede de recurso.

Dadas essas questões nas reclamações de passageiros que as companhias já enfrentam, a American está profundamente preocupada com o fato de a simples promulgação de uma Resolução que estipule novos deveres, tais como o de estimar, notificar e explicar atrasos aos passageiros, tornará uma situação ruim ainda pior, já que as companhias não conseguirão comprovar o cumprimento de normas, e o Judiciário poderá estender sua própria



interpretação, por exemplo, para conceder danos morais a um passageiro brasileiro de um voo originado em outro país, por determinar que a empresa não cumpriu um ou mais de seus recém criados deveres; ou ainda que os tribunais possam simplesmente ignorar a Resolução da ANAC a fim de determinar diferentes bases, tais como o CDC, para o deferimento de indenização por danos com fundamento em responsabilidade objetiva.

Considerando esse cenário, pelo presente solicitamos que a ANAC estenda o prazo de comentários à nova Resolução, uma vez que esses assuntos requerem um prazo que permita tempo suficiente para uma análise cuidadosa. Além disso, a American acredita que uma dilação do prazo permitirá à empresa e a outras partes interessadas elaborar comentários mais abrangentes e criteriosos, que auxiliarão esta Agência na tomada de importantes decisões sobre um conjunto de novos e complexos assuntos, com significativas implicações para o setor aéreo e a economia brasileira como um todo.

23.1 – POSIÇÃO ANAC

1. Âmbito de aplicação - Quanto à extraterritorialidade, necessário levar em consideração a competência regulamentar e fiscalizatória da ANAC face às empresas estrangeiras de transporte aéreo. Nos termos do art. 8º, VII, da Lei nº. 11.182/2005, em relação às empresas estrangeiras a competência da Agência se restringe aos serviços aéreos prestados no País. Sopesar essa competência é importante porque na aviação civil, há as denominadas “empresas off-line” (art. 214 e segs. do CBAer), que são empresas estrangeiras autorizadas a instalar filial, sucursal etc, no Brasil, para venda de passagens cujos voos se realizarão completamente no exterior, mas cuja contratação do serviço dá-se no Brasil. Essas empresas não são autorizadas a operar transporte aéreo no território nacional. É o caso, por exemplo, da australiana Qantas Airways.

Logo, em razão do limite da competência regulamentar e fiscalizatória da Agência, a proposta de resolução de que se trata normatizará procedimentos a serem adotados pelos transportadores aéreos em relação a atraso, cancelamento e preterição de embarque para voos que tenham ponto de partida, intermediário ou de destino no País.

Quanto ao eventual conflito de normas, observa-se que há consonância entre os direitos e deveres elencados na proposta de resolução, no Código de Defesa do Consumidor, na Convenção de Varsóvia (Decreto nº. 20.704/1931) e na Convenção de Montreal (Decreto nº. 5.910/2006), tendo em conta o disposto no art. 1º do Código Brasileiro de Aeronáutica, *in verbis*:

Art. 1º O Direito Aeronáutico é regulado pelos Tratados, Convenções e Atos Internacionais de que o Brasil seja parte, por este Código e pela legislação complementar.



(...)

§ 2º Este Código se aplica a nacionais e estrangeiros, em todo o Território Nacional, assim como, no exterior, até onde for admitida a sua extraterritorialidade.

A nova regulamentação não ofende as convenções internacionais. Corrobora com tal entendimento o fato de que estas não explicitam os direitos e as obrigações advindas de casos de cancelamento e preterição de passageiros, apenas tarifam em 4.150 Direitos Especiais de Saque (conforme o art. 22 da Convenção de Montreal) a responsabilidade do transportador quando houver dano decorrente de atraso.

Ressalte-se que para a Convenção de Montreal, a comprovação de dano é requisito essencial para a indenização por atraso. Já para o CDC, o atraso por si só já gera direito à indenização – responsabilidade objetiva. Demais disso, reembolso, reacomodação e assistência material não são regrados por convenções internacionais ratificadas pelo Brasil.

2. Restrição da norma à definição de diretrizes gerais - A própria natureza do ato normativo em apreço, qual seja, de instrumento regulamentar que visa disciplinar a prestação de assistência material, impede que seu alcance se limite à definição de diretrizes gerais.

3. Direito à informação - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

4. Direito à informação e check in (Art. 2º, § 1º) - A redação do dispositivo mencionado foi alterada na versão final da Resolução, estando expresso o comando segundo o qual o transportador aéreo deverá prover ao passageiro as informações pertinentes acerca do atraso de vôo, sendo indiferente se a confirmação do mesmo ocorreu somente após o início dos procedimentos para o *check in*.

5. Reembolso – O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior



para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

6. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de acomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

Nesses termos, o endosso, aqui considerado o dever de concluir o contrato de transporte pactuado, não pode ser limitado pela existência de convênio específico firmado entre os transportadores, devendo o convênio de endosso ser compreendido como uma das alternativas à disposição do transportador para a realização do dever de Direito concluir o contrato de transporte pactuado. Por essa razão, a presente Resolução revoga o supracitado Artigo 6º da Portaria nº. 676/GC-5/2000, eliminando, assim, o requisito de que haja entre convênio entre companhias aéreas para que seja configurada uma operação de endosso.

O cerne da questão se encontra em assegurar ao passageiro o direito de completar seu contrato de transporte. Para tanto, verifica-se como ineficaz restringir o endosso apenas aos casos onde haja convênio celebrado entre as empresas. Nesse raciocínio, o endosso deve ser aberto a quaisquer situações, independente de haver os referidos acordos. Todavia, isso não



exclui a possibilidade de que os transportadores aéreos celebrem acordos econômicos (como o endosso) com seus congêneres.

7. Endosso – A regulamentação do endosso está exposta no tópico anterior.
8. Reacomodação em modalidade alternativa - A exigência de que o transportador forneça ao passageiro a opção de ser reacomodado em modalidade de transporte alternativa decorre de dispositivo inscrito no Código Civil (Art. 741 da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002), razão pela qual o transportador não pode se furtar a tal obrigação.
9. Endosso – A regulamentação do endosso está exposta no tópico 6.
10. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.
11. Art. 8º, § 2º - Sugestão acatada. O dispositivo será retirado do texto final da Resolução.
12. Renumeração – A numeração dos dispositivos regulamentares da versão da norma foi alterada em relação àquela submetida à consulta pública.
13. Art. 8º, § 2º - Sugestão acatada. O dispositivo será retirado do texto final da Resolução.
14. Direito à informação - Os cancelamentos de vôo devem ser informados imediatamente quando de sua ocorrência. Caberá à empresa aérea se organizar de modo a que seu pessoal de solo encarregado do atendimento ao público seja informado do evento.
15. Reembolso – A regulamentação dos procedimentos para o reembolso está exposta no tópico 5.
16. Endosso – A regulamentação do endosso está exposta no tópico 6.
17. O entendimento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) no tocante às excludentes de responsabilidade está exposto no tópico 10.
18. Negociação de compensações em caso de preterição de embarque - Quando confrontada com situação que ensejará a preterição de passageiros, a companhia aérea deverá buscar por voluntários para serem reacomodados em um novo vôo. Essa regra tem por objetivo atenuar os prejuízos sofridos por aqueles que não embarcarem no horário originalmente programado.

De modo a garantir a efetividade da referida norma, caberá às empresas aéreas arcar com o ônus de dispor de agentes autorizados nos aeroportos a negociar as compensações junto aos



passageiros.

19. Âmbito de aplicação da norma - A discussão sobre o âmbito de aplicação da norma está exposta no tópico 1.
20. O entendimento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) no tocante às excludentes de responsabilidade está exposto no tópico 10.
21. O entendimento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) no tocante às excludentes de responsabilidade está exposto no tópico 10.
22. Renumeração - A numeração dos dispositivos regulamentares da versão da norma foi alterada em relação àquela submetida à consulta pública.

MANIFESTAÇÃO Nº 24.

Nome do manifestante: Departamento Técnico da CONUT

Organização: CONUT

E-mail: felintoconut@hotmail.com

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

JUSTIFICATIVA

Tendo em vista, que toda a assistência prevista nos diversos casos de cumprimento defeituoso ou do puro e simples descumprimento do contrato de transporte, apenas repõem



despesas as quais o usuário fica obrigado a suportar, sem qualquer compensação pelo transtorno e desconforto causados, é nosso entendimento de que em todos os casos de assistência previstos seja acrescida, proporcionalmente ao tempo de atraso na partida, uma devolução percentual do valor pago pela passagem, atingindo o limite de 100%, isto é, o passageiro será transportado sem custo, quando o atraso superar 6 (seis) horas.

Nos casos em que couber a opção do passageiro pelo reembolso, este deverá ser sempre em valor dobrado ao pago pela passagem.

Justifica-se ainda a sugestão, pelo simples argumento de que a situação é muito confortável ao prestador do serviço, uma vez que comercializando mais passagens do que a sua capacidade de transportar, caso da preterição, ou simplesmente deixando de transportar, em flagrante descumprimento do contrato, em ambos os casos, basta a ele devolver o dinheiro arrecadado.

É justamente esta comodidade, que desequilibra a relação de consumo, que o código de defesa do consumidor, que inspira a norma, busca coibir.

Sem estas providências sugeridas, os avanços obtidos serão muito tímidos, não validando toda a mobilização ocorrida.

24.1 - POSIÇÃO ANAC

1. A Resolução ora em apreço não dispõe sobre o pagamento de compensações ao passageiro cujo voo sofreu atraso ou cancelamento, ou, ainda, que tenha sido preterido no embarque, limitando-se a disciplinar a assistência material devida em cada um dos casos.

MANIFESTAÇÃO Nº 25.

Nome do manifestante: Eliana Astrauskas

Organização: Azenha e Astrauskas Advogados Associados

E-mail: eliana@azas.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º., inciso II

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



II - ao reembolso do valor relativo ao trecho não utilizado do bilhete de passagem, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

JUSTIFICATIVA

O atraso pode atingir apenas um trecho final da viagem, quando a maior parte do transporte já foi realizada. A redação, como está, pode levar à interpretação de que, mesmo quando parte do transporte já foi cumprido, o transportador deveria reembolsar a totalidade da passagem. Assim, sugere-se a alteração acima.

25.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso parcial - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Acrescentar Inciso III, ao Art. 3º.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



III – ao reembolso de parcelas já pagas com cartão de crédito e ao cancelamento de cobrança de futuras parcelas. Nessa hipótese, o reembolso se dará por intermédio do mesmo cartão de crédito utilizado pelo passageiro para aquisição do bilhete. A companhia aérea terá o prazo de sete dias para informar a administradora do cartão de crédito sobre o reembolso de parcelas pagas e cancelamento de parcelas vincendas, sempre com o acréscimo das tarifas.

JUSTIFICATIVA

É muito comum o passageiro utilizar como forma de pagamento um cartão de crédito. É também comum a viagem ocorrer antes do pagamento da fatura do cartão. Nessas hipóteses, caso o passageiro receba o reembolso em dinheiro, poderá, ainda, recusar-se a pagar pela despesa, cobrada através de fatura do cartão. Assim, o reembolso deve se dar através do mesmo cartão de crédito utilizado para a compra. A companhia aérea terá o prazo de sete dias para fazer a solicitação ao administrador do cartão.

25.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista)



de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Parágrafo Único do Art. 3º.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Parágrafo único – O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem a outros transportadores que mantenham acordo com a companhia aérea originalmente contratada.

JUSTIFICATIVA

A companhia aérea apenas poderá endossar o bilhete a outros transportadores com quem mantenha acordo.

25.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos



na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de congêneres.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Caput do Art. 4º.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem a outros transportadores que mantenham acordo com a companhia aérea originalmente contratada.

JUSTIFICATIVA

A companhia aérea apenas poderá endossar o bilhete a outros transportadores com quem mantenha acordo.

25.4 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do endosso está exposta no item 25.3.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Caput do Art. 5º.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores que mantenham acordo com a companhia aérea originalmente contratada.

JUSTIFICATIVA

A companhia aérea apenas poderá endossar o bilhete a outros transportadores com quem mantenha acordo.

25.5 - POSIÇÃO ANAC



1. A regulamentação do endosso está exposta no item 25.3.

MANIFESTAÇÃO Nº 26.

Nome do manifestante: Guilherme Lopes do Amaral

Organização: Felsberg e Associados

E-mail: guilhermeamaral@felsberg.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

- Previsão de que a Administração Aeroportuária ou Controle de Tráfego Aéreo forneçam documento às companhias aéreas informando razões de atraso ou cancelamento de vôos.

- Sugestão de inclusão de novo artigo na parte “Disposições Gerais”.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

- Art. XX – A Administração Aeroportuária e o Controle de Tráfego Aéreo deverão fornecer, em caso de solicitação da companhia aérea, documento informando a razão do atraso ou cancelamento de vôo.

JUSTIFICATIVA

Para que a companhia aérea possa se defender em ações judiciais, justificar perante seus clientes um atraso ou cancelamento de vôo ou exercer seu direito de regresso, faz-se necessária prova a que atualmente as companhias aéreas não tem acesso.

26.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Dever de informação pelo operador aeroportuário - A presente Resolução tem por objetivo estabelecer os parâmetros da relação entre o transportador aéreo e o consumidor de serviços de transporte aéreo no tocante à prestação de assistência material nos casos de atraso e cancelamento de vôo, bem como preterição de embarque. Dessa forma, escapa ao propósito do ato a disciplina da conduta a ser observada pelo operador aeroportuário na eventualidade das hipóteses mencionadas, independentemente de suas causas.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º – O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º - O transportador, ao constatar que um voo sofrerá atraso, informará os passageiros, tão logo seja possível, a ocorrência do atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação informados pelo passageiro, ou através de seu agente de viagem, se este for o único meio disponível.

JUSTIFICATIVA

O passageiro muitas vezes não adquire o bilhete diretamente pela companhia aérea, razão pela qual nem sempre esta terá as informações de contato do passageiro. Desta forma, cabe ao passageiro informar a companhia aérea seus dados de contato para que seja comunicado em caso de atraso.

26.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e agências de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art 3º, II:

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro



que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

II - ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, a ser comandado pela companhia aérea no prazo de até 7 dias contados da data da solicitação do passageiro. O reembolso será realizado na forma original de pagamento e em favor do adquirente do bilhete.

JUSTIFICATIVA

O reembolso deverá ser apenas do trecho não utilizado, pois o passageiro pode ter utilizado parte da passagem.

A companhia aérea nem sempre poderá efetuar o reembolso diretamente ao passageiro e em dinheiro, pois muitos bilhetes são adquiridos por meio de cartão de crédito ou por meio agência de turismo, devendo ser reembolsados desta forma.

O reembolso a terceiros não pode ser efetuado principalmente, por risco de evasão de divisas no caso de indicação de terceiro residente no exterior.

26.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa



orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, até o momento em que o passageiro poderia continuar sua viagem de acordo com as opções oferecidas pela companhia.

JUSTIFICATIVA

Se o passageiro tem a opção de escolher voar em nova data, não faz sentido que a companhia seja responsável por lhe disponibilizar hospedagem e alimentação durante os dias que se seguem, se o passageiro poderia ter embarcado em data anterior e não o fez por opção sua.

26.4 - POSIÇÃO ANAC

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



1. Assistência material em data de conveniência do passageiro – Conforme colocado na contribuição, a imposição do ônus da assistência material ao transportador nos casos em que, tendo havido algum vício de qualidade no serviço contratado, o passageiro opte pela reacomodação em data de sua conveniência, prejudica o equilíbrio da relação contratual estabelecida entre as partes.

O objetivo precípua da assistência material, em um cenário de reconhecida vulnerabilidade do consumidor, é o de prevenir a ocorrência ou o agravamento de danos decorrentes do descumprimento do contrato celebrado. Todavia, ao optar pela reacomodação em data de sua conveniência, o passageiro promove uma repactuação do contrato de transporte, retirando-se, voluntariamente, da tutela do transportador até que se atinja a nova data acordada para a execução do contrato. Diferentemente, ao optar pela reacomodação em primeira oportunidade, o passageiro mantém a expectativa de que o contrato seja executado, justificando, assim, seu direito a ser assistido.

Pelo motivo exposto, a sugestão será acatada e o dever de provimento da assistência material recairá sobre o transportador apenas nas situações em que o passageiro decidir pela reacomodação em primeira oportunidade.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, até o momento em que o passageiro poderia continuar sua viagem de acordo com as opções oferecidas pela companhia.

JUSTIFICATIVA

Se o passageiro tem a opção de escolher voar em nova data, não faz sentido que a companhia seja responsável por lhe disponibilizar hospedagem e alimentação durante os dias que se seguem, se o passageiro poderia ter embarcado em data anterior e não o fez por opção sua.

26.5 - POSIÇÃO ANAC



1. A Posição da ANAC quanto ao tema está exposto no item anterior.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 14 - No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 14 - No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, até o momento em que o passageiro poderia continuar sua viagem de acordo com as opções oferecidas pela companhia.

JUSTIFICATIVA

Se o passageiro tem a opção de escolher voar em nova data, não faz sentido que a companhia seja responsável por lhe disponibilizar hospedagem e alimentação durante os dias que se seguem, se o passageiro poderia ter embarcado em data anterior e não o fez por opção sua.

26.6 - POSIÇÃO ANAC

1. A Posição da ANAC quanto ao tema está exposto no item 26.4.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art 8º, parágrafo 2º:

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Exclusão do parágrafo 2º do artigo.
JUSTIFICATIVA
Se houver cancelamento não há previsão atualizada a ser informada.
26.8 - POSIÇÃO ANAC
1. <u>Art 8º, § 2º</u> - O referido dispositivo foi erroneamente inserido na minuta de Resolução submetida à consulta pública. Trata-se de comando desprovido de sentido, haja vista dispor sobre a obrigação de que o transportador mantenha o passageiro informado sobre a previsão atualizada de partida de vôo já cancelado.
TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR
Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.
TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO
Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador., até o momento em que o passageiro poderia continuar sua viagem de acordo com as opções oferecidas pela companhia.
JUSTIFICATIVA
Se o passageiro tem a opção de escolher voar em nova data, não faz sentido que a companhia seja responsável por lhe disponibilizar hospedagem e alimentação durante os dias que se seguem, se o passageiro poderia ter embarcado em data anterior e não o fez por opção sua.



26.9 - POSIÇÃO ANAC

1. A Posição da ANAC quanto ao tema está exposto no item 26.4.

MANIFESTAÇÃO Nº 27.

Nome do manifestante: Andrés Lorenzetti

Organização: IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A.

E-mail: jalorenzetti@iberia.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

- 1- Artigo 2 da Resolução que trata do agente responsável pela informação sobre o atraso de voo.
- 2- Artigo 3, inciso II, da Resolução que trata do reembolso do bilhete.
- 3- Artigo 3, Parágrafo Único, da Resolução que trata do endosso do bilhete.
- 4- Artigo 4 da Resolução que trata da assistência em caso de atraso na conexão.
- 5- Artigo 5 da Resolução que trata do endosso o bilhete.
- 6- Artigo 7 da Resolução que trata da assistência aos passageiros.
- 7- Artigo 8 da Resolução que trata do agente responsável pela informação sobre o cancelamento de voo.
- 8- Artigo 8, parágrafo segundo, da Resolução que trata do cancelamento do voo.
- 9- Artigo 10 da Resolução que trata do reembolso em caso de cancelamento do voo.
- 10- Artigo 10, inciso II, da Resolução que trata do endosso do bilhete.
- 11- Artigo 11 da Resolução que trata da assistência aos passageiros.
- 12- Artigo 13 da Resolução que trata da preterição do passageiro.
- 13- Artigo 14 da Resolução que trata da assistência aos passageiros.



14- Artigo 15 da Resolução que trata da assistência aos passageiros.

15- Artigo 15, inciso "a", da Resolução que trata da assistência aos passageiros.

16- artigo 15, inciso "b", da Resolução que trata da assistência aos passageiros.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

1- Texto sugerido para o Artigo 2º:

O agente responsável pela venda do bilhete, ao ser informado que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação informados pelo passageiro no ato da reserva.

JUSTIFICATIVA

Em aproximadamente 90% dos casos os bilhetes internacionais são vendidos por agências de viagem e o restante pelas próprias companhias aéreas. Desta forma, a companhia aérea não tem contato direto com o consumidor final até o momento da prestação do serviço. O controle dos dados de contato do consumidor é, na esmagadora maioria dos casos, detido pela agência de viagem que vendeu o bilhete.

A alteração proposta acima visa responsabilizar o agente responsável pela venda do bilhete, ou seja, quem realmente possui condições de notificar o passageiro acerca de eventual atraso de voo.

27.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e agência de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



Art. 3º (...)

II – ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, à ser solicitado no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado através da forma original no pagamento em favor do adquirente do bilhete.

JUSTIFICATIVA

O reembolso mencionado no artigo 3º deve ser efetuado somente em relação ao trecho não utilizado pelo bilhete. Por exemplo, em caso de uma viagem GRU-MAD-AMS, se o passageiro perder a conexão final MAD-AMS somente este trecho deverá ser reembolsado. Caso contrário, as companhias aéreas podem se ver obrigadas a reembolsar os passageiros por trechos que ele já utilizaram.

Outra alteração é no tocante à forma do reembolso ao passageiro, que sugerimos que ocorra de acordo com a forma de pagamento original. A grande maioria dos bilhetes são comprados mediante pagamento por meio de cartão de crédito. Cada administradora de cartão de crédito possui uma regra de reembolso. O estorno em uma única parcela, quando possível, poderá ocasionar prejuízo às companhias aéreas, como, por exemplo, no caso de pagamento parcelados.

Além disso, sugerimos que o prazo de 7 dias seja para a solicitação do processo de reembolso, pois as administradoras de cartão de crédito mantém diferentes contratos com as companhias aéreas, principalmente em relação ao estorno de pagamentos, e em geral o prazo é superior ao proposto pela Resolução.

27.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso parcial - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º (...)

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas somente endossam bilhetes para empresas aéreas com quem mantém contrato específico para este fim. Assim, o endosso não pode ser feito para qualquer e toda companhia aérea.

Além disso, da forma como está estruturada a proposta de norma pode ser considerada uma afronta ao disposto na Constituição Federal, mais precisamente ao seu artigo 5, inciso XLV, a saber:

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

Ora, a norma não pode transferir a penalidade pelo atraso/cancelamento para companhia aérea que não possui qualquer relação com o consumidor e que não interferiu para que ocorresse o evento gerador da responsabilidade civil.

27.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.



A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do



voos em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de acomodação em voos de congêneres.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 04 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas somente endossam bilhetes para empresas aéreas com quem mantêm contrato específico para este fim. Assim, o endosso não pode ser feito para qualquer e toda companhia aérea.

Além disso, da forma como está estruturada a proposta de norma pode ser considerada uma afronta ao disposto na Constituição Federal, mais precisamente ao seu artigo 5, inciso XLV, a saber:

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

Ora, a norma não pode transferir a penalidade pelo atraso/cancelamento para companhia aérea que não possui qualquer relação com o consumidor e que não interferiu para que ocorresse o evento gerador da responsabilidade civil.

27.4 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do endosso está exposta no item anterior.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores com as quais mantenha acordo.



JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas somente endossam bilhetes para empresas aéreas com quem mantém contrato específico para este fim. Assim, o endosso não pode ser feito para qualquer e toda companhia aérea.

Além disso, da forma como está estruturada a proposta de norma pode ser considerada uma afronta ao disposto na Constituição Federal, mais precisamente ao seu artigo 5, inciso XLV, a saber:

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

Ora, a norma não pode transferir a penalidade pelo atraso/cancelamento para companhia aérea que não possui qualquer relação com o consumidor e que não interferiu para que ocorresse o evento gerador da responsabilidade civil.

27.5 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do endosso está exposta no item 27.3.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, limitada até o momento da partida do primeiro voo oferecido pela companhia aérea ao consumidor e ressalvada as excludentes de responsabilidade que possam ser aplicáveis.

JUSTIFICATIVA

6- Nossos comentários referem-se ao fato de que o passageiro deve aceitar a primeira alternativa oferecida pela companhia aérea, ressalvada as excludentes de responsabilidade que possam ser aplicáveis.

As excludentes de responsabilidade de caso fortuito e força maior estão previstas no artigo 393 do código Civil, a saber:

"**Art. 393.**O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior,



se expressamente não se houver por eles responsabilizado

Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir."

Ainda, o artigo 737 do mesmo diploma trata do atraso do transportador e exclui as suas responsabilidades em circunstâncias de caso fortuito ou força maior, a saber:

"Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior."

Vale lembrar que a força maior é prevista e amparada pelo Código Brasileiro de Aeronáutica ("CBA"), que em seu artigo 256, inciso II, § 1º, item b), assim dispõe:

"Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

§ 1º. O transportador não será responsável:

a) no caso do item I, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;

b) no caso do item II, se ocorrer motivo de força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica, que será responsabilizada." (grifo nosso)

A legislação da Comunidade Européia também prevê a isenção da responsabilidade em caso de força maior, por meio do regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho nº 261 de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece normas comuns sobre compensação e assistências aos passageiros em caso de atraso ou cancelamento de vôos, e dispõe em seu considerando 14 e 15 que as empresas de transporte aéreo em caso de circunstâncias extraordinárias, ficam **isentas** de serem responsabilizadas em virtude do cancelamento do respectivo vôo. Transcrevemos os considerandos mencionados acima:

(14) Tal como ao abrigo da Convenção de Montreal, as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras deverão ser limitadas ou eliminadas nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do vôo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do vôo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea.

(15) Considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de



uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.

Por fim, reiteramos que o passageiro deverá, em princípio, aceitar a primeira oferta realizada pela transportadora em caso de atrasos, cancelamentos e *overbooking*. No entanto, caso decida não aceitar essa oferta, o transportador ficará desobrigado de oferecer a assistência prevista e o próprio passageiro deverá arcar com os custos de sua manutenção desde o momento da partida do voo indicado pela companhia como primeira alternativa até a data de sua viagem.

Não seria razoável e, conseqüentemente, legal, obrigar o transportador a arcar com custos de hotel, transporte e alimentação para o passageiro por mais tempo além do necessário, notadamente quando a companhia já apresentou uma opção para o consumidor e ele recusou voluntariamente.

27.6 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação informados pelo passageiro ou através de seu agente de viagem, se for o único meio disponível.

JUSTIFICATIVA

Em aproximadamente 90% dos casos os bilhetes internacionais são vendidos por agências de viagem e o restante pelas próprias companhias aéreas. Desta forma, a companhia aérea não tem contato direto com o consumidor final até o momento da prestação do serviço. O controle dos dados de contato do consumidor é, na esmagadora maioria dos casos, detido pela agência de viagem que vendeu o bilhete.

A alteração proposta acima visa responsabilizar o agente responsável pela venda do bilhete,



ou seja, quem realmente possui condições de notificar o passageiro acerca de eventual atraso de voo.

27.7 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação e agência de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º (...)

Parágrafo segundo: exclusão.

JUSTIFICATIVA

8- Este parágrafo deve ser excluído da Resolução, pois trata de atraso e não de cancelamento de vôo.

27.8 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A posição da ANAC quanto ao tema está exposta no item anterior.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com bilhete válido e emitido, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, e descontando-se a taxa de administração do transportador, à ser solicitado no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado através da forma original no pagamento em favor do adquirente do bilhete.



JUSTIFICATIVA

O reembolso mencionado no artigo 10 deve ser efetuado somente em relação ao trecho não utilizado pelo bilhete. Por exemplo, em caso de uma viagem GRU-MAD-AMS, se o passageiro perder a conexão final MAD-AMS somente este trecho deverá ser reembolsado. Caso contrário, as companhias aéreas podem se ver obrigadas a reembolsar os passageiros por trechos que ele já utilizaram.

Outra alteração é no tocante à forma do reembolso ao passageiro, que sugerimos que ocorra de acordo com a forma de pagamento original. A grande maioria dos bilhetes são comprados mediante pagamento por meio de cartão de crédito. Cada administradora de cartão de crédito possui uma regra de reembolso. O estorno em uma única parcela, quando possível, poderá ocasionar prejuízo às companhias aéreas, como, por exemplo, no caso de pagamento parcelados.

Além disso, sugerimos que o prazo de 7 dias seja para a solicitação do processo de reembolso, pois as administradoras de cartão de crédito mantém diferentes contratos com as companhias aéreas, principalmente em relação ao estorno de pagamentos, e em geral o prazo é superior ao proposto pela Resolução.

27.9 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso parcial - Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10º (...)



II - o endosso do bilhete de passagem, sujeito a existência de acordo e disponibilidade de lugares, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

JUSTIFICATIVA

As companhias aéreas somente endossam bilhetes para empresas aéreas com quem mantém contrato específico para este fim. Assim, o endosso não pode ser feito para qualquer e toda companhia aérea.

Além disso, da forma como está estruturada a proposta de norma pode ser considerada uma afronta ao disposto na Constituição Federal, mais precisamente ao seu artigo 5, inciso XLV, a saber:

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

Ora, a norma não pode transferir a penalidade pelo atraso/cancelamento para companhia aérea que não possui qualquer relação com o consumidor e que não interferiu para que ocorresse o evento gerador da responsabilidade civil.

27.10 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do endosso está exposta no item 27.3.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

11- Texto sugerido para o Artigo 11º:

No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, limitada até o momento da partida do primeiro voo oferecido pela companhia aérea ao consumidor e ressalvada as excludentes de responsabilidade que possam ser aplicáveis.

JUSTIFICATIVA

11- A justificativa é a mesma do item 6.



27.10 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com bilhete válido e emitido, terá direito, alternativamente:

JUSTIFICATIVA

Somente passageiros em posse de um bilhete válido e emitido terão direito a assistência prevista em lei. Apenas a reserva de bilhete não gera qualquer vínculo entre a transportadora e o passageiro.

27.12 - POSIÇÃO ANAC

1. Requisito para configuração de preterição de embarque - A alteração sugerida é desnecessária, haja vista a preterição de embarque pressupor o comparecimento do passageiro na hora marcada, com bilhete válido e emitido.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 14 No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15, limitado até o momento da próxima alternativa oferecida pela empresa aérea e salvo as excludentes previstas em lei.

JUSTIFICATIVA

A justificativa é a mesma do item 6.

27.13 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta



Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com bilhete válido e emitido, o direito a receber assistência do transportador, limitada até o momento da partida do primeiro voo oferecido pela companhia aérea ao consumidor e ressalvada as excludentes de responsabilidade que possam ser aplicáveis.

JUSTIFICATIVA

Idem ao item 6 e somente para passageiros que possuam bilhetes confirmados. Apenas a reserva de bilhete não gera qualquer vínculo entre a transportadora e o passageiro.

27.14 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Artigo 15 (...)

a) facilidades de comunicação, consistente em uma ligação de 3 minutos por hora de atraso.

JUSTIFICATIVA

Deve-se impor um limite de tempo e qual meio de comunicação será disponibilizado para os passageiros. Não é possível comprometer-se com a oferta de serviços de internet devido ao fato de que tal serviço não está disponível na maioria dos aeroportos brasileiros.

27.15 - POSIÇÃO ANAC

1. Detalhamento da assistência material - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de



parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Artigo 15 (...)

b) alimentação compatível com o tempo de espera e com a estrutura do aeroporto.

JUSTIFICATIVA

É necessário que a alimentação a ser oferecida seja compatível com a estrutura do aeroporto. Nessa caso, caso o vôo atrase e os locais de alimentação do aeroporto estejam fechados, a companhia aérea não tem como providenciar alimentação para os seus passageiros.

27.16 - POSIÇÃO ANAC

1. A posição da ANAC quanto ao tema está exposta no item anterior.

MANIFESTAÇÃO Nº 28.

Nome do manifestante: Maira Feltrin Alves

Organização: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC

E-mail: Maira@idec.org.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



ARTIGOS 1º A 18.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção do Código de Defesa do consumidor como fonte legislativa no preâmbulo da norma.

JUSTIFICATIVA

Pelo preâmbulo, o embasamento e justificativa da nova proposição normativa está no CBA. Não se menciona o CDC e é mister sua menção. O Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem pública e interesse social e deve ser inserido como fonte normativa desta Resolução.

Ademais, por força das decisões judiciais, de primeira e segunda instâncias, na ação civil pública nº 2006.61.00.028224-0, em trâmite perante a 6ª Vara Federal da Subseção Judiciária de São Paulo, o CDC é norma aplicável e vigente ao setor que se pretende regular com esta Resolução.

Não bastasse a pré determinação da decisão judicial para o caso, em virtude do diálogo das fontes e da espécie jurídica envolvida, por se configurar relação de consumo, há a obrigatoriedade de aplicação do CDC ao caso por sua própria natureza jurídica. Também, a defesa do consumidor é garantida e preservada constitucionalmente como cláusula pétrea (artigo 5º, XXXII, CF) e como princípio da ordem econômica do país (artigo 170, V, CF).

28.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Preâmbulo - A elaboração do presente regulamento tem por objetivo promover uma releitura do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhecendo, assim, a existência de uma relação de consumo entre o transportador e o passageiro. Nesse sentido, por se tratar de legislação ordinária que serve como fonte normativa para a proposta de resolução em análise, a inserção de referência no preâmbulo do texto é pertinente. Por esse motivo, a proposta apresentada será acatada por esta Agência.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 1º - retirar o termo “e às hipóteses de preterição de passageiros”



JUSTIFICATIVA

Preterição de passageiros nada mais é do que o *overbooking*, prática ilegal, consoante as normas do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, descabida a disposição normativa para a preterição de passageiros. Ela não pode acontecer por força de lei e não é compatível, pois, regulá-la. O IDEC é contrário a tal regulamentação e esmiuçar comentários no capítulo específico abaixo.

28.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Preterição de embarque - Ao contrário do afirmado na justificativa apresentada pelo Instituto de Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, preterição de passageiro e *overbooking* não são sinônimos. Enquanto o primeiro diz respeito à recusa de embarque ao passageiro que detém bilhete de transporte marcado ou reserva confirmada, o segundo refere-se a uma prática comercial da empresa aérea cujo gerenciamento inadequado pode levar à preterição.

Ao especificar o tratamento que deve ser dado ao passageiro na hipótese de preterição de embarque, o regulamento proposto procura abarcar outras situações que podem levar à sua incidência, não restringindo seu foco apenas ao *overbooking*. A título de exemplo, cabe citar a situação de mudança não programada de aeronave, sendo a aeronave substituta de capacidade inferior àquela na qual o transporte iria se realizar originalmente.

Nesses casos, a preterição de embarque será inevitável, ainda que não tenha sido configurada prática de *overbooking*.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º O transportador, ao ter ciência de condição que implicarão em atraso do voo em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, antes do check in, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida.

JUSTIFICATIVA

Os termos sugeridos para alteração constituem cláusulas abertas e, conseqüentemente, podem gerar interpretação diversa e macular o objetivo desta proposta de resolução, para trazer soluções efetivas ao setor regulado.

Ademais, espécies normativas como uma Resolução constituem o ambiente próprio para o



detalhamento de condutas, com base nas normas direcionadoras maiores, como o Código de Defesa do Consumidor ao caso, e não comportam disposições gerais e abertas.

Comentando especificamente as cláusulas abertas dos dispositivo ora em análise, a dicção “razoável antecedência” expõe um caráter subjetivo e individual para a efetivação do aviso de atraso. Há que se fixar patamares objetivos, considerando, inclusive, os procedimentos percorridos para o transporte aéreo, e, eventualmente, em caso de situações excepcionais, indicar a disposição igualmente excepcional, em observância ao princípio da isonomia.

Outro aspecto que merece comento no caput deste artigo é a expressão “pelos meios de comunicação de que dispuser”. Igualmente, aqui, deve-se fixar meios de comunicação mínimos para a informação ao passageiro, sob pena de gerar diversidade de procedimentos e não efetivar a informação ao consumidor.

28.3 - POSIÇÃO ANAC

1. Direito à informação - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

O transportador aéreo, na qualidade de fornecedor, tem o dever de informar o consumidor quanto às qualificações do serviço a ser prestado (art. 31, caput, CDC). Já o passageiro, na condição de consumidor, tem o direito à informação clara e adequada (art. 6º, III, CDC). Esse direito é amplo e deve atender satisfatoriamente ao consumidor. É aplicável, assim, aos casos de atraso e cancelamento de voos, bem como preterições de embarque

Deve-se considerar, contudo, que existem casos em que o atraso apenas é configurado após o início dos procedimentos de *check-in*. Ressalte-se que a legislação não estabelece prazo nem forma de observância desse direito fundamental do consumidor. As Condições Gerais de Transporte em vigor, em seu art. 74, exemplificam a prestação da informação por serviço de alto-falante em aeroportos, mas não restringe o dever de informar unicamente a este meio. Assim, o transportador deve, por todos os meios de comunicação de que dispuser, informar, com a máxima antecedência possível, o passageiro de quaisquer modificações do voo.

Não obstante, reconhece-se a necessidade de incrementar a objetividade inscrita nas disposições regulamentares e a proposta do IDEC foi considerada na elaboração final da Resolução.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



Alteração do termo “periodicamente” e indicação de um tempo determinado para a prestação da informação.

Inserção, na parte final, dos meios mínimos garantidos para a prestação da informação ao consumidor, da forma como indicado no corpo do artigo.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos, garantindo-se a informação no balcão da companhia contratada, nos painéis visuais e por informação audível em unidade sonora nas dependências do aeroporto.

JUSTIFICATIVA

Novamente, há uma norma com cláusula aberta e, para evitar subjetividade e falta de uniformidade no cumprimento da norma e consoante demais comentários feitos sobre este aspecto em item anterior, é importante a fixação de parâmetros objetivos.

Dessa forma, quanto ao termo “periodicamente”, há que se referenciar intervalo de tempo para a atualização da informação. Ressalte-se que na ação civil pública nº 2006.61.00.028224-0, em trâmite perante a 6ª Vara Federal da Subseção Judiciária de São Paulo, em grau recursal, já houve a determinação para que a atualização da informação seja feita de 15 em 15 minutos.

No que concerne à inserção expressa na parte final, de alguns meios de comunicação, é para que se resguardem as condições mínimas para efetivação da informação, consoante objetivo desta norma.

28.4 - POSIÇÃO ANAC

1. Detalhamento do direito à informação - A especificação dos meios de comunicação por meio dos quais a empresa fica obrigada a transmitir informações ao passageiro é desnecessária e depõe contra a efetividade da norma. Para o passageiro, a definição dos procedimentos dos quais a empresa se utilizará para informá-lo da alteração na execução do contrato é indiferente, sendo relevante apenas que a informação o alcance tal qual o preceituado no Código de Defesa do Consumidor, clara e adequada.

No que toca à utilização do termo “periodicamente”, ele confere subjetividade à norma e, portanto, será retirado da versão final.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais ~~de 4 (quatro) horas~~, 30 minutos sabido pela companhia aérea e informado ao consumidor, o passageiro que tenha se apresentado para check in, ainda que tenha sido este efetuado remotamente, que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente e à sua exclusiva escolha:

Parágrafo único: Ressalvam-se os casos em que se demonstrar a necessidade ou urgência de embarque na data e horário contratados.

JUSTIFICATIVA

Nítida a contemplação das disposições do CBA, quanto ao prazo mínimo de quatro horas de atraso como marco para a adoção de providências em caso de atraso de voo. Foram desconsiderados os princípios da razoabilidade e isonomia para as relações de consumo, bem como o direito à informação garantido pelo CDC e que se pretende resguardar nesta Resolução. Desse modo, consoante a IAC 2203, foi considerado período de atraso, para fins da disposição deste artigo, o período a partir de 30 minutos.

A outra alteração proposta no corpo normativo contempla não somente a espera no aeroporto pelo prazo de atraso, mas o já conhecimento e informação (obrigatoriamente a ser) prestada ao consumidor relativamente ao atraso nesse lapso temporal. Dessa forma, não é necessário que o consumidor tenha que esperar nas dependências do aeroporto por todo o período de atraso para, então, passar a exercer seu direito de escolha às alternativas contempladas neste artigo.

Basta, pois, que já haja ciência pela companhia aérea e informação (dever obrigatório a partir da ciência) ao consumidor do referido período de atraso para que as opções sejam feitas quanto à acomodação em outro voo, mesmo que em outra data, ao reembolso ou ao endosso de passagem. Isto, inclusive, garante melhor gerenciamento da situação para todas as partes envolvidas.

A nova redação sugerida contempla, também, os casos em que haja a necessidade de embarque nas condições contratadas e o que, portanto, impõe de imediato ao consumidor o direito de endosso ou reembolso.

Ressalte-se, neste sentido, que no Agravo de Instrumento nº 2007.03.00.085418-2 (relativo à ACP 2006.61.00.028224-0, em trâmite perante a 6ª Vara Cível Federal da Subseção de São Paulo), ainda está vigente a primeira liminar concedida nos autos, ao menos na parte em que determina:



“[...]”

2) o imediato endosso do bilhete aéreo para o primeiro voo disponível em qualquer companhia aérea, nos casos de comprovada urgência do embarque, em se tratando de atraso ou cancelamento de voo atribuído à companhia;

2.1) as companhias aéreas firmarão, no prazo de 60 (sessenta) dias, acordo disciplinando o endosso dos bilhetes aéreos;

2.2) a disponibilidade de vagas, em situações de emergência, será comunicada entre as companhias aéreas;

“[...]”

Outro aspecto que merece alteração é aquele que menciona e contempla os direitos ao passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida. Considerando o artigo 2º e entendendo-o como imperativo de informação mesmo aos passageiros que ainda não compareceram ao balcão para check in, esta prerrogativa de “alternativas em decorrência do atraso”, torna-se contraditória aos seus próprios termos e, ainda, trata discriminadamente os consumidores. Portanto, merece alteração para contemplar todos os passageiros que tenham se apresentado para check in, ainda que feito por meio remoto (pela web ou pelo celular).

Por fim, a inclusão da disposição final “e à sua exclusiva escolha:” contempla as diretrizes do CDC (especialmente artigo 20), os princípios da equidade e isonomia e da vulnerabilidade.

28.5 - POSIÇÃO ANAC

2. Prazo de 4 (quatro) horas - A adoção do prazo de 4 (quatro) horas fundamenta-se no marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), mais especificamente, em seu artigo 230, segundo o qual o dever de oferecer, alternativamente, reacomodação em voo de serviço equivalente ou reembolso do valor pago pelo bilhete só é gerado a partir da 4ª hora de atraso.

A proposta de regulamento em apreço não se propõe a inovar o ordenamento jurídico, mas, sim, a promover uma releitura do CBA à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, sempre que houver omissão daquele, aplica-se este. Neste caso específico, o marco temporal é previsão expressa do CBA, não havendo, portanto, lacuna jurídica a ser preenchida. Por esse motivo, a proposta não será acatada.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao reembolso imediato do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, ~~no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação~~, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

III – o endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores

JUSTIFICATIVA

Dentro dos princípios que regem as relações de consumo e do que se pretende resguardar com a opção de reembolso ao passageiro, para que possa, por si, eventualmente, procurar outra empresa naquele momento, para a prestação do serviço, o mais adequado é que o reembolso seja imediato.

Justifica-se a inserção de disposição de endosso, para aproximação e contemplação ao artigo 20, CDC.

28.6 - POSIÇÃO ANAC

1. Reacomodação em voo de terceiro em caso de atraso em aeroporto de partida - No que se refere à instituição de dever ao transportador para que forneça ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de terceiro, cumpre afirmar que tal previsão vai de encontro aos dispositivos do Código Brasileiro de Aeronáutica e, por isso, não será acatado.

2. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.



Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 30 minutos ~~por mais de 4 (quatro) horas~~, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

JUSTIFICATIVA

Sugestão e Justificativa nos mesmos termos do artigo 3º desta Minuta de Resolução.

28.7 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no item 28.5.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 30 minutos ~~mais de 4 (quatro) horas~~ em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.

JUSTIFICATIVA

Sugestão e Justificativa com as mesmas considerações feitas nos artigos antecessores que tratam dos mesmos temas. Ressaltando-se, novamente, a decisão judicial vigente com relação ao endosso de passagens mediante a necessidade e urgência.

28.8 - POSIÇÃO ANAC

1. A justificativa para a impossibilidade de alteração do marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica está exposta no item 28.5.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Sugestão de inserção de artigo 8º tornando explícito a não exclusão do direito do passageiro à indenização, ainda que ele aceite as alternativas listadas na norma.

Art. 8º Em caso de atraso de voo, as alternativas ofertadas e prestadas ao consumidor, bem como a assistência proporcionada não excluem o direito do consumidor à reparação de danos.

JUSTIFICATIVA

O Código de Defesa do Consumidor contempla como direito básico a prevenção e reparação de danos (artigo 6º, VI, CDC) e coíbe a existência de disposição que exonere ou atenuie a responsabilidade dos fornecedores quanto a este direito do consumidor (artigo 25, caput e artigo 51, I, CDC). Portanto, a norma deve conter disposição neste sentido tanto para casos de atraso, quanto de cancelamento.

28.9 - POSIÇÃO ANAC



1. Indenização e reparação de danos - O princípio da reparação integral do dano encontra-se contemplado na legislação brasileira, em especial, no CDC (artigo 6º, VI), que menciona o direito básico do consumidor à efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais sofridos. Da mesma forma, o próprio CBA, em seus artigos 231 e 256, faz referência à ausência de prejuízo à responsabilidade civil nos casos de interrupção do serviço e à obrigação do transportador de responder pelos danos decorrentes de atraso no voo.

Ainda que exista essa previsão legal, o objeto do regulamento proposto não inclui o tratamento do direito à reparação, visto que foge ao escopo do ato, atendo-se, exclusivamente, aos deveres do transportador de prover informação adequada, alternativas razoáveis à resolução do contrato e assistência material. Dessa forma, por tratar de assunto que exorbita os objetivos da norma, a sugestão apresentada não será acatada por esta Agência.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º O transportador, ao antever tomar ciência de condições que implicariam em cancelamento do voo, ~~que o voo será cancelado~~, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

JUSTIFICATIVA

Sugestão e Justificativa : ratificação das considerações feitas ao artigo 2º desta Minuta de Resolução, especialmente com relação às cláusulas abertas.

28.10 - POSIÇÃO ANAC

1. O posicionamento desta Agência quanto à contribuição apresentada está exposta no item 28.3.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Alteração da redação ressaltando a informação ao consumidor assim que for de ciência do fornecedor.

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro



assim que houver a informação, ressalvando-se o prazo mínimo de ~~com, no mínimo, 72~~ (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

JUSTIFICATIVA

Mais adequada contemplação do direito à informação previsto no Código de Defesa do Consumidor, proporcionando ao consumidor ciência do inadimplemento do contrato o quanto antes, para readequação de suas necessidades e para melhor gerenciamento pelos envolvidos na prestação de serviço.

28.11 - POSIÇÃO ANAC

1. Cancelamento programado - A proposta de redação sugerida não altera o significado do comando inscrito na norma, razão pela qual não será acatada.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

§2º O transportador deverá manter o passageiro ~~periodicamente~~ informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos, garantindo-se a informação no balcão da companhia contratada, nos painéis visuais e por informação audível em unidade sonora nas dependências do aeroporto.

JUSTIFICATIVA

Sugestão e JUSTIFICATIVA mesmas considerações apontadas no §2º do artigo 2º desta Minuta de Resolução.

28.12 - POSIÇÃO ANAC

1. Art. 8º, § 2º - O dispositivo de que trata a proposta sob análise foi inserido de maneira equivocada na versão do regulamento submetida à consulta pública. Ao contrário do que ocorre para os casos de atrasos, não há de se falar em provimento de informação a respeito da “previsão atualizada do horário de partida do voo” quando o vôo foi cancelado. Por essa razão, a redação foi adequada para que fique claro o entendimento de que o transportador deverá manter o passageiro, cujo voo foi cancelado, constantemente informado quanto à previsão de partida de outros voos, próprio ou de congêneres, pelos meios de comunicação disponíveis no aeroporto.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tenha se apresentado para check in, ainda que tenha sido este efetuado remotamente ~~que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida,~~ com reserva confirmada, terá direito ao reembolso imediato do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, ~~no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação,~~ a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

JUSTIFICATIVA

Sugestão e JUSTIFICATIVA remete-se às mesmas considerações da Seção II, do Capítulo I desta Minuta de Resolução.

28.13 - POSIÇÃO ANAC

1. Os procedimentos para o reembolso estão expostos no item 28.6.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção de eventual artigo 12.

Art. 12 Em caso de cancelamento de voo, as alternativas ofertadas e prestadas ao consumidor, bem como a assistência proporcionada não excluem o direito do consumidor à reparação de danos.

JUSTIFICATIVA

O Código de Defesa do Consumidor contempla como direito básico a prevenção e reparação de danos (artigo 6º, VI, CDC) e coíbe a existência de disposição que exonere ou atenuie a responsabilidade dos fornecedores quanto a este direito do consumidor (artigo 25, caput e artigo 51, I, CDC). Portanto, a norma deve conter disposição neste sentido tanto para casos de atraso, quanto de cancelamento.



28.14 - POSIÇÃO ANAC

1. A justificativa para a impossibilidade de alteração do marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica está exposta no item 28.5.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Supressão do capítulo VIII da Resolução.

JUSTIFICATIVA

Conforme já mencionado acima, a preterição de passageiros é o chamado overbooking, prática ilegal, segundo o Código de Defesa do Consumidor (artigos 20, 51, IV e XIII, CDC) e que, portanto, não pode ser regulada.

Preterição e overbooking são, no entendimento do IDEC, sinônimos e indicam, de qualquer modo, o inadimplemento do contrato para determinado(s) consumidor(es) teve (tiveram) frustradas, por conta da oferta errada da companhia aérea, suas expectativas de realização do transporte aéreo no modo escolhido e pactuado.

Nesse sentido, portanto, o Idec é contrário a qualquer disposição normativa que traga regulação ao overbooking e requer que este capítulo seja retirado, mesmo porque, dentro das suas disposições indica práticas também contrárias à legislação consumerista. Veja-se:

O artigo 12 não traz qualquer menção relativa ao direito do consumidor de reparação dos danos experimentados em virtude da chamada preterição, em descompasso com o artigo 6º, IV, CDC.

No artigo 13, o termo “sujeito à disponibilidade de lugares” deixa a critério exclusivo da companhia aérea a escolha do embarque do consumidor preterido. Não há qualquer garantia de embarque do consumidor no primeiro voo disponível. Com relação ao endosso, também não há observância à ordem judicial vigente e já mencionada anteriormente nestas razões. Por fim, a disposição de reembolso é inócua, desproporcional e não considera os princípios da razoabilidade, vulnerabilidade e isonomia, perante a necessidade de realização do transporte nos termos contratados, ao dispor que a entrega do valor será efetivada ao consumidor no prazo de sete dias.

28.15 - POSIÇÃO ANAC



1. Preterição de embarque - Ao contrário do afirmado na justificativa apresentada pelo Instituto de Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, preterição de passageiro e *overbooking* não são sinônimos. Enquanto o primeiro diz respeito à recusa de embarque ao passageiro que detém bilhete de transporte marcado ou reserva confirmada, o segundo refere-se a uma prática comercial da empresa aérea cujo gerenciamento inadequado pode levar à preterição.

Ao especificar o tratamento que deve ser dado ao passageiro na hipótese de preterição de embarque, o regulamento proposto procura abarcar outras situações que podem levar à sua incidência, não restringindo seu foco apenas ao *overbooking*. A título de exemplo, cabe citar a situação de mudança não programada de aeronave, sendo a aeronave substituta de capacidade inferior àquela na qual o transporte iria se realizar originalmente. Nesses casos, a preterição de embarque será inevitável, ainda que não tenha sido configurada prática de *overbooking*.

Assim, a exclusão do Capítulo III retiraria da proposta o tratamento a ser dado ao passageiro caso ele venha ser confrontado com a hipótese de preterição.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 ~~Ressalvados os casos em que~~ Até que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado o passageiro que tenha se apresentado para check in, ainda que tenha sido este efetuado remotamente, que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

JUSTIFICATIVA

O direito à assistência não deve excluir os passageiros que optaram pelo reembolso. Isto porque um consumidor pode ter optado por reembolso após ter esperado um certo tempo para a execução do transporte. Essa, portanto, pode ter sido uma alternativa optada posteriormente à notícia de atraso, cancelamento ou preterição, após passado algum tempo da notícia do atraso ou cancelamento de voo, com a já configuração do dever de assistência pelo fornecedor.

28.16 - POSIÇÃO ANAC

1. Assistência material e reembolso - A proposta de alteração sugere que o direito à assistência permaneça mesmo que o consumidor tenha optado pelo reembolso. Entretanto, a escolha pelo reembolso implica o rompimento da relação contratual, cuja consequência



imediate é a extinção da obrigação principal do contrato e o desaparecimento do dever de assistência.

Ainda assim, no caso específico de interrupção do serviço, isto é, atraso superior a 4 horas ou cancelamento do voo em aeroporto de escala/conexão, a opção do passageiro pelo reembolso não invalida seu direito de retorno ao ponto de partida e, durante o tempo em que estiver em trânsito, ao recebimento de assistência material.

2. Requisito para recebimento da assistência material - Sobre a proposta de alteração do requisito necessário para habilitar o passageiro a receber as alternativas de conclusão do contrato ofertadas pelo transportador, passando o mesmo da “apresentação para o embarque na hora estabelecida” para a simples realização do *check in*, “ainda que este tenha sido efetuado remotamente”, cabe explicar o que segue.

A apresentação para o embarque constitui o instante da relação contratual em que se inicia a execução do objeto contratado. A ocorrência dessa etapa da relação pressupõe a realização de uma série de eventos anteriores, dentre eles, a própria efetivação do *check in*. Entretanto, por se tratar de evento preliminar, o *check in* não garante a presença do passageiro no voo contratado, haja vista não ter sido comprovada sua intenção de ter o serviço prestado. Para tanto, é indispensável o comparecimento do mesmo na hora estabelecida para o embarque.

Além disso, há de se esclarecer que a modalidade do *check in* realizado é indiferente para a geração de efeitos da norma, não importando se o mesmo foi efetuado de modo presencial ou remoto. Estando o passageiro presente para o embarque, deverá ser contemplado com as alternativas de acomodação ou reembolso do valor pago. Por esses motivos, a proposta não será acatada por esta Agência.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção do termo “ao menos” e atenção à expressão “local adequado”.

§1º *A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, ao menos as seguintes necessidades imediatas:*

I - facilidades de comunicação;

II - alimentação;

III - acomodação em local adequado, e

IV - transporte de e para o aeroporto.



JUSTIFICATIVA

Cuidado para este não se tornar um rol taxativo, mas exemplificativo da contemplação do direito à assistência previsto no CDC, visto que, eventualmente, outras necessidades podem surgir. Daí a sugestão de inserção do termo “ao menos” no parágrafo primeiro.

O termo “local adequado” indica uma cláusula aberta, para a qual remete-se às considerações apontadas no artigo 2º desta Minuta de Resolução.

28.17 - POSIÇÃO ANAC

1. Detalhamento da assistência material - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

Ressalte-se, ainda, em que pese não ter havido um detalhamento excessivo da assistência material a ser prestada pelo transportador, a presente Resolução optou pela disciplina geral do dever de assistência, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito em toda relação de consumo.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Alteração do tempo mínimo para início de assistência material para 30 minutos e inserir o inciso IV

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a ~~1 (uma) hora~~ 30 minutos:

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.



II - superior a ~~2 (duas) horas~~ 1 (uma) hora:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.

IV - Será concedida diferentemente dos prazos estipulados e a favor do consumidor a assistência material em casos de portadores de necessidades especiais, idosos, crianças, grávidas, mães com crianças de colo, lactentes ou para qualquer consumidor que indique sua condição especial de atendimento.

JUSTIFICATIVA

Baseando-se na IAC 2203, passa a ser considerado atraso do voo o período a partir de 30 minutos, de modo que completamente compatível este parâmetro para início da assistência material, graduando-a a partir de então nos moldes acima indicados.

Todavia, em que pese tal gradação, considerando os princípios da razoabilidade, isonomia e vulnerabilidade e a proteção especial a idosos e portadores de necessidades especiais, há que se ter uma norma que contemple essas situações, impondo revisão e antecipação dos prazos de assistência material a ser prestada pela companhia aérea em tais hipóteses.

28.18 - POSIÇÃO ANAC

1. Prazo para provimento da assistência material - A definição dos prazos para a prestação de assistência levou em consideração o princípio inscrito na Política Nacional de Relações de Consumo (CDC, art. 4º, III), segundo o qual deve haver a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

A redução dos prazos de 1 e 2 horas para, respectivamente, 30 minutos e 1 hora implicaria a diminuição do tempo disponível à empresa aérea para adotar as providências necessárias ao fornecimento da assistência material e implicaria ofensa ao citado princípio do CDC. Por esse motivo, a proposta não será acatada pela Agência.



No que tange à questão da “acessibilidade”, o objeto do presente regulamento é a prestação de assistência material aos consumidores nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque, sendo revogados os artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000. O tema da “acessibilidade” é tratado nos artigos 18, 19 e 20 da mesma portaria, não sendo, portanto, objeto do presente regulamento.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção de um parâmetro para o termo “local adequado”.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, com as mesmas características em que o consumidor estava hospedado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

JUSTIFICATIVA

O termo “local adequado” é mais uma espécie de cláusula aberta e valem as mesmas considerações feitas no artigo 2º desta Minuta de Resolução. Daí, por razoabilidade, a sugestão no corpo do texto do parâmetro para satisfação dessa assistência material.

28.19 - POSIÇÃO ANAC

1. Hospedagem - O fundamento legal do dever de assistência está inscrito no artigo 6º, inciso VI do CDC, o qual preconiza a efetiva prevenção dos danos patrimoniais aos quais incorreria o consumidor caso não houvesse o dever de assistência. A vinculação da hospedagem a ser fornecida pelo transportador àquela a que o passageiro já se encontrava antes de embarcar, além de ferir a isonomia de tratamento no provimento da assistência, não encontra respaldo nesse fundamento, e, por isso, não será acolhida.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Inserção de mais um parágrafo, nos termos a seguir propostos.

§ 5º A gradação de tempo para a assistência material nos termos deste artigo, será considerada cumulativamente em caso de conexão ou escala.



JUSTIFICATIVA

O contrato tem condições a serem adimplidas, de modo que deve ser considerado todo o tempo de percurso e eventuais incidentes, ainda que em aeroporto de escala ou conexão, para considerar exaurido o contrato. Dessa forma, compatível que a norma de assistência acompanhe, acumulando eventuais atrasos ou cancelamentos de voos, para fins de assistência material.

28.20 - POSIÇÃO ANAC

1. Cumulatividade de prazos para o dever de assistência material - A definição dos prazos para a prestação de assistência levou em consideração o princípio inscrito na Política Nacional de Relações de Consumo (CDC, art. 4º, III), segundo o qual deve haver a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

A cumulatividade dos prazos para a geração do dever de assistência implicaria, na prática, a redução do período disponível ao transportador para a adoção das providências indispensáveis ao provimento da assistência material. Por essa razão, a proposta não será acolhida quando da elaboração da versão final do regulamento.

MANIFESTAÇÃO Nº 29.

Nome do manifestante: Roberto Antonio D`Andrea Vera

Organização: JURCAIB – Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

E-mail: dandreavera@dandreavera.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

A idéia central da Resolução sugerida.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Sem texto específico, sendo transmitida pelo presente formulário a idéia central das alterações necessárias na minuta de Resolução apresentada.



JUSTIFICATIVA

Não há grandes inovações na nova proposta de regulamentação, mais parecendo um consolidação do que já é praticado, entretanto, deve-se atentar para a não exclusividade da responsabilidade das companhias aéreas pelas intempéries e eventuais transtornos no serviço aéreo.

É sabido que muito do que acontece no que tange atrasos e cancelamentos são também casos fortuitos ou incapacidade do provedor da infra estrutura aeroportuária ou dos responsáveis pelas comunicações.

Quanto aos casos fortuitos, tais quais variações meteorológicas, a culpa não é de ninguém e fogem ao controle e previsão de todos, muito pouco restando para caracterizar caso fortuito interno, ou seja, aquele que mesmo incontrolável está previsto como parte da atividade econômica desenvolvida.

Quanto aos atrasos causados por falhas nas comunicações e infra-estruturar aeroportuária, não há cabimento em isentar os seus responsáveis ou sujeitar sua reparação a eventual regresso. É pertinente lembrar que as companhias pagam por sua utilização e este valor não é barato. São taxas, preços específicos, tarifas e seus respectivos adicionais tarifários por um serviço com falhas e deficiências que se perpetuam por anos.

É certo que não cabe ao passageiro restar prejudicado, principalmente financeiramente por falhas na prestação do serviço, entretanto, não atende à Razoabilidade e nem tão pouco à Legalidade isentar de responsabilidades compartilhadas determinados atores dessa complexa e indissociável relação entre setor privado, setor público e consumidores. Agir dessa maneira seria regulamentar contra todo o ordenamento constitucional pátrio.

Comprovando o exposto no parágrafo anterior, o próprio Código de Defesa do Consumidor admite a excludente da responsabilidade pela culpa exclusiva de terceiro no seu art. 14, § 3º, II. Caso que se coaduna com os atrasos e cancelamentos provocados pela administração aeroportuária ou operadora das comunicações utilizadas.

Imprescindível mencionar também que a preterição de passageiros é instrumento legal e válido para viabilização da operação, uma vez que esta prática equilibra o prejuízo causado pelo *no-show*, ocasião em que o passageiro não se apresenta para o embarque e ainda assim poderá ter o valor pago pelo bilhete restituído.

Vale ressaltar que nesse exato momento inúmeros Projetos de Lei tramitam no Congresso Nacional sobre esse mesmo tema, correndo o risco da presente Resolução vir a se tornar letra morta muito em breve. Talvez fosse o caso de a ANAC fazer valer suas atribuições se envolvendo mais ativamente nas Audiências Públicas realizadas pelo Legislativo em uma



cooperação de esforços com o mesmo fim evitando assim que sejam criados abortos legislativos e de execução impossível ou frutos de mentes que pouco ou nada conhecem do setor aéreo.

29.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

2. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que



geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

Ainda que haja projetos de lei em tramitação no Poder Legislativo, nada obsta que a ANAC tome providências regulamentares quanto ao setor da aviação civil. Aliás, é dever desta Agência criar regulamentos tanto para os usuários quanto para os prestadores dos serviços de transporte aéreo. Nesse sentido, vale destacar o disposto na Lei nº. 11.182/2005 (lei de criação da ANAC):

I – os regulamentos, normas e demais regras em vigor deverão gradativamente ser substituídos por regulamentação a ser editada pela ANAC, sendo que as concessões, permissões e autorizações pertinentes à prestação de serviços aéreos e a exploração de áreas e instalações aeroportuárias continuarão regidas pelos atuais regulamentos, normas e regras.

Oportuno ainda asseverar que a tramitação e aprovação de normas regulamentares são mais céleres do que a de normas legais. A atualização, assim, da futura resolução não será obstaculizada, tão logo haja a inserção de nova lei no ordenamento jurídico brasileiro.

MANIFESTAÇÃO Nº 30.

Nome do manifestante: Marcela Quental

Organização: Aerovias del Continente Americano S A Avianca

E-mail: juridico@synergycorp.com

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



PROPUESTA DE REGLAMENTACION

Se reglamentan las situaciones de ATRASO, CANCELACION y OMISION de embarque. El fin es tener en consideración las principales necesidades del pasajero las que se entiende son: el acceso a la información, alternativas al servicio originalmente contratado, la asistencia material debida en cada situación.

DEBER DE INFORMACION -

Este es un fuerte componente en la propuesta reglamentaria.

Se establece el DEBER DE INFORMAR por parte de las aerolíneas acerca de los datos esenciales del servicio contratado en todas las etapas del contrato.

En materia de ATRASO O CANCELACIÓN de vuelos el deber de informar se realizará con **“razonable antelación”** y además debe ser acompañado de los **motivos**, y en el caso específico del atraso debe indicarse además el **horario de partida**. No es claro qué debe entenderse por “razonable antelación”. Adicionalmente, en este punto es muy importante señalar que para poder cumplir con esta obligación, es indispensable que el viajero nos suministre todos los datos de contacto. Adicionalmente cuando el pasajero compra a través de agencias de viajes, ella deben tener el deber o de dar aviso al pasajero una vez la aerolínea le anuncie la situación, o de compartir los datos de contacto con la aerolínea para poder dar aviso al pasajero.

Cuando el ATRASO sea estimado después del inicio del período para el check-in el pasajero en ese mismo acto debe ser informado del atraso, a su vez del motivo del mismo y del horario de partida previsto. La aerolínea deberá mantener al pasajero periódicamente informado en cuanto a la actualización del horario de partida del vuelo a través de los medios de comunicación disponibles en los aeropuertos. En los eventos en los cuales el atraso no es atribuible a la aerolínea, debería ser el aeropuerto por ejemplo si se trata de un tema de mal tiempo, quien les esté dando aviso a los pasajeros de la posible hora estimada de apertura del aeropuerto. Las aerolíneas pueden colaborar en esta información, pero la responsabilidad de información debe ser de quien genera o impacta la causa del atraso.

En cuanto a la CANCELACION programada del vuelo así como el motivo de la misma deberán ser informados al pasajero con un mínimo de 72 HORAS DE ANTELACIÓN del horario previsto de partida. La aerolínea deberá mantener al pasajero periódicamente informado en cuanto a la actualización del horario de partida del vuelo a través de los medios de comunicación disponibles en los aeropuertos.

En caso de que la confirmación de la cancelación del vuelo ocurra luego del inicio del período para la realización del check in el pasajero deberá en ese mismo acto ser informado de la cancelación así como del motivo del mismo.

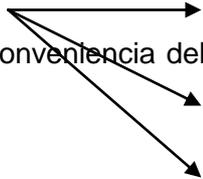


Existen eventos intermedios donde la cancelación se presenta con menos de 72 horas de antelación, peor aún así antes de proceso de check in. Como en la mayoría de los casos las cancelaciones pueden deberse a circunstancias de última hora, es muy complicado establecer como principio que las cancelaciones deben avisarse con 72 horas. Efectivamente si se trata de una cancelación programada es posible hacerlo pero si no lo es no y eso debe quedar claro en la norma.

ATRASO DEL VUELO

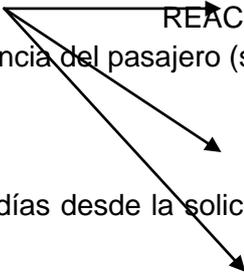
Diversas hipótesis y alternativas planteadas –

Atraso mayor a 4 horas:

EN EL AEROPUERTO DE PARTIDA  REACOMODO en otro vuelo en la primera oportunidad o en la fecha de conveniencia del pasajero (sujeto a la disponibilidad de lugares).

REEMBOLSO del valor del pasaje, incluidas las tarifas, en el plazo de 7 días desde la solicitud. Estos plazos cuando se trata por ejemplo de pagos con tarjeta de crédito no es posible cumplirlos, porque el reembolso toma más tiempo. Así mismo si el retraso no es atribuible a la aerolínea y la tarifa no es reembolsable, no debería proceder el reembolso de la misma, sino la revisión, del ticket, porque de lo contrario se vuelve en contra de la aerolínea sin tener culpa. En todo caso por ser plazos tan cortos, debería tratarse al menos de 7 días hábiles y no corrientes.

OPCION – Como alternativa la aerolínea podrá ofrecerle al pasajero la opción de endosarle el pasaje. Si el pasajero optare por el endoso la aerolínea deberá informarle sobre los vuelos de otras aerolíneas.

EN EL AEROPUERTO DE ESCALA  REACOMODO en otro vuelo en la primera oportunidad o en la fecha de conveniencia del pasajero (sujeto a la disponibilidad de lugares).

REEMBOLSO del valor del pasaje, incluidas las tarifas, en el plazo de 7 días desde la solicitud. El mismo comentario anterior en relación con los plazos.

ENDOSO del pasaje (en cuyo caso la aerolínea deberá informar al pasajero sobre los vuelos de otras aerolíneas).



Otros aspectos:

Si al momento de informar el atraso del vuelo la aerolínea ya previera que el mismo será mayor de 4 horas en relación al horario originalmente previsto deberá poner a disposición de los pasajeros las alternativas previstas para las 2 hipótesis anteriores.

INTERRUPCION DEL VUELO

Alternativas → REACOMODO en otro vuelo en la primera oportunidad o en la fecha de conveniencia del pasajero (sujeto a la disponibilidad de lugares).

→ REEMBOLSO del valor del pasaje, incluidas las tarifas, en el plazo de 7 días desde la solicitud. El mismo comentario anterior en relación con el plazo.

→ ENDOSO del pasaje.

→ CANCELAR EL SERVICIO originalmente contratado y ofrecerle otro medio de transporte disponible. La aerolínea deberá ofrecer al pasajero esta alternativa en el caso de que la interrupción del viaje se efectúe por motivos ajenos a la voluntad de la empresa. No es muy claro que implica esta opción, pues si se cancela pero dentro de una interrupción, no entiendo que implica ofrecerle otro medio de transporte, terrestre por ejemplo? Ahí quién asumiría todos los riesgos del transporte?

CANCELACION DEL VUELO

Alternativas → REEMBOLSO del valor del pasaje, incluidas las tarifas, en el plazo de 7 días desde la solicitud. El mismo comentario en relación con el plazo para el reembolso.

→ REACOMODO en otro vuelo en la primera oportunidad o en la fecha de conveniencia del pasajero (sujeto a la disponibilidad de lugares).

→ ENDOSO del pasaje (en cuyo caso la aerolínea deberá informar al pasajero sobre los vuelos de otras aerolíneas).



OMISION

Se establece que la omisión del servicio contratado por el pasajero constituye una infracción para la aerolínea. No obstante y dado que la sanción a la aerolínea no resuelve el problema del pasajero que queda sin transporte se plantean las siguientes alternativas: No es claro qué se entiende por omisión del servicio, es necesario comprender si es omisión de la prestación del servicio como tal o de algún requerimiento de dicho servicio. Parecería entenderse que se trata es de sobreventa pero es indispensable definirlo.

REACOMODO en otro vuelo en la primera oportunidad o en la fecha de conveniencia del pasajero (sujeto a la disponibilidad de lugares).
REEMBOLSO del valor del pasaje, incluidas las tarifas, en el plazo de 7 días desde la solicitud.
ENDOSO del pasaje (en cuyo caso la aerolínea deberá informar al pasajero sobre los vuelos de otras aerolíneas).

NEGOCIACION: en las hipótesis en que la aerolínea prevea circunstancias que puedan generar una omisión en el servicio contratado deberá procurar que los pasajeros se embarquen voluntariamente en otro vuelo mediante el ofrecimiento de compensaciones.

Las compensaciones deberán ser objeto de negociación entre los pasajeros y la aerolínea. Qué pasaría en el evento en que no se llegue a un acuerdo con el pasajero? En principio las aerolíneas hacen ofertas y si el pasajero acepta se trata de un acuerdo voluntario, de lo contrario la ley establece unas sumas o porcentajes de compensación. Vale la pena conocer cómo funciona este tema en Brasil.

ASISTENCIA MATERIAL

Se establece el deber para la aerolínea de solventar las necesidades básicas del pasajero en las hipótesis de atraso, interrupción o cancelación de su vuelo. Se excluye de esta asistencia la hipótesis en que el pasajero optare por el reembolso del valor del pasaje.

La ASISTENCIA consiste en satisfacer de forma gratuita durante el tiempo de espera las siguientes necesidades:

- facilidades de comunicación



- alimentación
- alojamiento adecuado para la espera
- transporte desde y hacia el aeropuerto

GRADUACION: Se establece una graduación en la asistencia material que presta la aerolínea en función del tiempo que transcurra desde el horario originalmente previsto para el vuelo.

- Atraso superior a una hora → facilidades de comunicación, tales como acceso a línea telefónica, acceso a internet u otros. Este tipo de accesos deben depender de las facilidades con las que se cuente en el lugar porque no en todas partes es posible tener acceso por ejemplo a Internet. Además deben ser obligaciones determinadas: una llamada de 5 minutos por ejemplo o 5 minutos de Internet, para no entrar en el +ámbito de las interpretaciones.

- Atraso superior a dos horas → facilidades de comunicación, tales como acceso a línea telefónica, acceso a internet u otros.

Alimentación acorde con el tiempo de espera.

- Atraso superior a cuatro horas → facilidades de comunicación, tales como acceso a línea telefónica, acceso a internet u otros.

Alimentación acorde con el tiempo de espera.

espera.

Alojamiento en un lugar adecuado o el

traslado del aeropuerto hacia el lugar que se dirija así como el regreso de vuelta al aeropuerto. El alojamiento solo debe darse si hay necesidad de pasar la noche en el aeropuerto o el atraso superior a 4 horas se presenta después de las 10 de la noche por ejemplo, porque de lo contrario es excesivamente oneroso y complejo el manejo para la aerolínea.

Cuando se prevea que debido al atraso en el vuelo contratado el pasajero tuviera que pernoctar en una localidad diversa a la de su origen, deberá proporcionársele (además de las facilidades de comunicación y alimentación) el hospedaje en un lugar adecuado y a su vez el traslado del aeropuerto y hacia el mismo.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO



JUSTIFICATIVA

30.1 - POSIÇÃO ANAC

1. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 31.

Nome do manifestante: Marcela Quental

Organização: OCEANAIR Linhas Aéreas Ltda.

E-mail: juridico@oceanair.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

- 1) Art. 3º (...) e artigo 4.º (...) **Parágrafo segundo: Não se enquadram neste artigo os casos em que houver causas excludentes de responsabilidade civil.**
- 2) artigo 3.º, II; artigo 10 e artigo 13, inciso III – “ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até **trinta dias, contado da data de solicitação, na forma de aquisição do bilhete, sendo que em casos de débitos em cartões de crédito estará sujeito às regras das administradoras de cartão de crédito, a ser efetuado em favor do adquirente.**”
- 3) endosso do bilhete de passagem, **sujeito à disponibilidade de assentos;**
- 4) Caso ocorra o endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, **ressaltando-se que será de responsabilidade destes a ocorrência de eventuais transtornos ao passageiro;**
- 5) Este parágrafo deve ser excluído.
- 6) Parágrafo único – A assistência será oferecida de acordo com as disponibilidades da localidade, bem como a assistência aeroportuária.



7) Deverá a companhia aérea fornecer as informações pertinentes a atrasos e cancelamentos, ressalvados os casos que não possuem ingerência, tais como compras através de agências, sendo que nestes casos, ficará a cargo destas a responsabilidade de comunicação aos passageiros.

8) Nos casos de cancelamento ou alteração de horário de vôo com antecedência de até _____ dias, deverá a empresa aérea oferecer alternativamente reembolso ou outro vôo disponível da própria companhia, sendo que poderá oferecer a opção de endosso do bilhete.

JUSTIFICATIVA

1) As empresas aéreas sofrerão penalidades se não houver esta ressalva, visto que em muitos casos de atrasos e cancelamentos ocorrem por motivos que não deram causa e que não podem controlar;

2) Deverá ser mantido o prazo para reembolso de 30 dias, sendo maior em caso de pagamento através de cartão de crédito, ficando este a cargo da administradora, visto que a companhia aérea não possui ingerência nesta operação. O reembolso deverá ser feito apenas ao adquirente e deve ser mantida a forma original de aquisição, ou seja, se efetuar a compra através de cartão de crédito, o reembolso será feito através deste;

3) Muitas vezes a companhia congênere não possui lugares disponíveis ou possui apenas para alguns passageiros, mas não para todos, devendo constar, portanto, a referida ressalva;

4) Em caso de atraso será opção da empresa aérea oferecer o endosso, neste caso não será opção do passageiro. Deve-se ressaltar a responsabilidade da empresa congênere, visto que em muitos casos o passageiro busca ressarcimento na companhia que acomodou, sendo que esta não possui as informações sobre os referidos transtornos;

5) Não há que se falar em previsão de partida do vôo cancelado.

6) Em algumas cidades não há opções de acomodação ou as condições do aeroporto não são favoráveis para a realização da assistência adequada aos passageiros, não podendo a companhia ser responsabilizada por tais fatos.

7) Em casos de compras através de agências, por exemplo, muitas vezes a companhia aérea possui apenas o contato da agência, sendo esta responsável pela informação adequada ao passageiro.



8) Ao cancelar um voo com antecedência, a empresa aérea não deve ser obrigada a providenciar a acomodação em congênere, visto que seria inviável e geraria um gasto desnecessário para a empresa.

31.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

2. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos



na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

3. Observância da disponibilidade de lugares para que seja observado o endosso - No

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do



que tange ao endosso estar sujeito à disponibilidade de lugares, veja o que segue:

“O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

“Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

“A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

“A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

“No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de acomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

“Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

“A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

“No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha tido o serviço de



transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

“No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de congênere.”

Feita essa explanação acerca do significado do termo endosso na presente norma, cumpre asseverar a inserção de dispositivo na versão final do regulamento o qual disporá sobre a obrigatoriedade da observância da disponibilidade de lugares para que se proceda à reacomodação, seja em voo próprio ou de congênere.

4. Responsabilidade solidária do transportador contratual - Na hipótese do transporte ser realizado em empresa congênere, o transportador contratual mantém suas responsabilidades para com o passageiro com o qual pactuou o contrato de transporte (responsabilidade solidária com o transportador de fato – art. 225, art. 231 e art. 259, parágrafo único, do CBA), como preceitua o art. 25 §1º do CDC:

“Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores”.

5. Art. 8º, § 2º - Sugestão acatada.

6. Assistência material e infra-estrutura aeroportuária – Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada das facilidades de comunicação a serem disponibilizadas aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral da obrigação, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito em toda relação de consumo.

7. Dever de informar e agência de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte



aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

8. Reacomodação em vôo de terceiro em caso de cancelamento programado - A presente Resolução dispõe ser dever do transportador a o fornecimento de alternativas ao passageiro nos casos de atraso superior a 4 (quatro) horas, cancelamento de vôo ou preterição de embarque. O cancelamento programado, ainda que comunicado com antecedência, configura rompimento do contrato originalmente firmado e, conseqüentemente, dano ao consumidor. Por essa razão, é dever do transportador prover a acomodação em vôo de terceiros.

MANIFESTAÇÃO Nº 32.

Nome do manifestante: José Eduardo Tavolieri de Oliveira e Jaciel da Silva Melo

Organização: Ordem dos Advogados do Brasil – Secção de São Paulo – Comissão de Defesa do Consumidor

E-mail: jeduardo@tavolieri.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Na parte preambular, é necessário que se faça menção expressa aos textos legais vigentes, que dão base à proposta de resolução, que além do CBAer deverá constar também, referência à Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor e à Lei 10.406/2002 – Novo Código Civil brasileiro.

O Art. 2º. da Resolução necessita ser revisto pois há expressões vagas que dão margem a interpretação dúbia como o caso específico da expressão “com razoável antecedência”!O que a ANAC entende por “com razoável antecedência”?

O parágrafo primeiro e o segundo do artigo ora tratado, deverão ser excluídos do texto, por colidirem com o entendimento esposado na r. decisão judicial proferida nos autos da ação civil coletiva promovida por entidades de defesa do consumidor com o apoio da Egrégia Ordem dos Advogados do Brasil – Secção São Paulo, perante a 6ª. Vara Cível Federal.

Com relação ao art. 3º., também discordamos da redação que propõe que o passageiro consumidor terá direitos ali elencados, contanto que esteja confirmado um atraso por mais de 4 horas. Ora, o consumidor à semelhança da retro referida decisão judicial, não deverá se submeter à exacerbada espera de 4 horas de atraso por afrontar os princípios da dignidade



da pessoa humana bem como o de cidadania;

Quanto ao inciso II – entendemos que o prazo de 7 dias é razoável, desde que seja efetivamente cumprido pelas empresas aéreas. Sugerimos, então, a inserção de cláusula penal, cuja obrigação será a restituição em dobro de todas as quantias comprovadamente pagas pelo consumidor.

Art 4º. – Discordamos pelas mesmas razões esposadas acerca do artigo antecedente.

Art. 6º. - Discordamos pelas mesmas razões esposadas acerca dos artigos antecedentes.

Art. 8º. - Discordamos pelas mesmas razões esposadas acerca dos artigos antecedentes.

Art. 9º. – Propomos o veto integral desta redação por razões óbvias.

Art. 10º.. - entendemos que o prazo de 7 dias é razoável, desde que seja efetivamente cumprido pelas empresas aéreas. Sugerimos, então, a inserção de cláusula penal, cuja obrigação será a restituição em dobro de todas as quantias comprovadamente pagas pelo consumidor.

Art. 11 - Propomos o veto integral desta redação por atecnia.

Art 12. - Propomos o veto integral desta redação por estar prestigiando a intolerável, abusiva e inaceitável prática de overbooking. O veto se torna medida imperativa.

Arts. 13 e 14 - Discordamos pelas mesmas razões esposadas acerca dos artigos antecedentes.

Art. 15 e seus parágrafos – A redação é dúbia, dá margem a interpretações diversas e, colide com as determinações impostas pelo nobre juízo da 6ª. Vara Cível Federal de São Paulo.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

As sugestões supracitadas deverão ser inseridas com a adequação proposta, pela própria agência reguladora, observada, sempre, e sempre, a técnica ideal, evitando-se a remissão a dispositivos inseridos no texto da proposta de resolução.

JUSTIFICATIVA



Justificamos nosso posicionamento em razão dos dispositivos constitucionais e infraconstitucionais aplicados à espécie, notadamente aos princípios e regras que norteiam o irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana, eficiência, qualidade e adequação dos serviços de navegação aérea em âmbito nacional, ao equilíbrio das relações de consumo e o respeito à função social do contrato.

32.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Preâmbulo - O Código Civil e o CDC foram considerados para a elaboração da Resolução em questão. Por conseguinte, será feita menção aos referidos institutos no preâmbulo da norma.

2. “Razoável antecedência” - No que se refere ao termo “razoável antecedência”, por este denotar subjetividade, optou-se pela sua retirada da versão final da norma, tornando expresso o comando segundo o qual caberá ao transportador, assim que constada a ocorrência de atraso em relação ao horário originalmente programado, informar o passageiro sobre o motivo e a previsão para o novo horário de partida.

3. Direito à informação - Os dispositivos mencionados garantem o direito do passageiro à informação clara e adequada quanto ao serviço contratado, razão pela qual a sugestão não será acatada.

4. Prazo de 4 (quatro) horas - A adoção do prazo de 4 (quatro) horas fundamenta-se no marco temporal previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer), mais especificamente, em seu artigo 230, segundo o qual o dever de oferecer, alternativamente, reacomodação em voo de serviço equivalente ou reembolso do valor pago pelo bilhete só é gerado a partir da 4ª (quarta) hora de atraso.

A proposta de regulamento em apreço não se propõe a inovar o ordenamento jurídico, mas, sim, a promover uma releitura do CBAer à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, sempre que houver omissão daquele, aplica-se este.

Neste caso específico, o marco temporal é previsão expressa do CBA, não havendo, portanto, lacuna jurídica a ser preenchida. Por esse motivo, a proposta não será acatada.

5. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.



Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento.

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

6. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no tópico anterior.
7. A regulamentação do prazo de 4 (quatro) horas está exposta no tópico 5.
8. A justificativa para a redação final do dispositivo está exposta no tópico 2.
9. O dispositivo mencionado foi retirado da versão final da norma.
10. A regulamentação dos procedimentos para reembolso está exposta no tópico 5.
11. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.
12. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a acomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

13. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

14. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 33.

Nome do manifestante: Ronaldo Jenkins de Lemos

Organização: SNEA

E-mail: presidencia@snea.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR



Artigo 13º da Port. 676.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Incluir o seguinte:

Parágrafo Único – Não será considerado como passageiro preterido no voo aquele que aceitar a negociação com a empresa aérea e desista voluntariamente do mesmo.

JUSTIFICATIVA

Se o passageiro aceitou a proposta da empresa aérea, e desistiu do voo, ele não deve ser mais considerado como preterido no mesmo, pois o mesmo não faz mais parte da lista de passageiros daquele voo.

33.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Repactuação do contrato em caso de preterição de embarque - Ao aceitar as compensações oferecidas pelo transportador, o passageiro consente, voluntariamente, com a repactuação do contrato de transporte originalmente firmado. Dessa maneira, por se tratar de decisão motivada por razões inscritas nos limites da autonomia da vontade do passageiro, não há de se falar em cometimento de infração administrativa por parte da companhia aérea.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Artigo 15º da Port. 676.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Incluir o seguinte:

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de Passagem **ou que, após negociação com a empresa aérea, desista voluntariamente do voo**, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.



JUSTIFICATIVA

Se o passageiro aceitou a proposta da empresa aérea, seja aceitando o reembolso do bilhete ou outra negociação e desistiu do voo, deve ser tratado da mesma maneira.

33.2 - POSIÇÃO ANAC

1. A posição da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) quanto ao tema está exposta no item anterior.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

No CAPÍTULO V - Das Disposições Finais – inserir um artigo entre os artigos 16 e 17, já existentes.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Incluir novo artigo:

Art. __ A empresa poderá penalizar o passageiro que não se apresentar para o voo (No Show) em até 100% do valor do trecho envolvido.

Caso não seja aceito, sugerimos um novo texto:

Art. __ Será permitido um “over booking” até o limite de cinco por cento (5%) da capacidade da aeronave, desde que a análise histórica do voo comprove que a incidência de “no show” está dentro desta faixa.

JUSTIFICATIVA

Só existem restrições e penalizações previstas para as empresas aéreas quanto à prática do “over booking”. Todavia, não há sanções para sua causa que são os passageiros que não honram com as reservas realizadas com as empresas, praticando o “no show”. Se deixarmos sem modificação, estaremos punindo a consequência e deixando a causa inerte.

33.3 - POSIÇÃO ANAC



1. “Overbooking” e “no show” - Por tratar de assunto que exorbita os objetivos da norma, a sugestão apresentada não será acatada por esta Agência.

MANIFESTAÇÃO Nº 34.

Nome do manifestante: José Márcio Mollo

Organização: Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA

E-mail: presidencia@snea.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

ARTIGOS 1º A 18.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE 2009

Dispõe sobre as condições gerais de transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, no uso da competência que lhe foi outorgada pelo inciso V do art. 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, com base nos incisos X e XLVI do art. 8º da mesma lei e tendo em vista o disposto nos artigos 229, 230, e 231 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, a sua legislação complementar, e a deliberação na Reunião de Diretoria realizada em de de 2009,



RESOLVE:

PROPOSTA DA ANAC	SUGESTÕES DO SNEA
	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">Disposições Gerais</p> <p>“Art. 1^o Em vôos domésticos ou em vôos internacionais com origem no Brasil, se o transportador der causa ao cancelamento do vôo ou recusar o embarque de passageiro, ou se houver atraso excessivo na partida do vôo de responsabilidade exclusiva do transportador, inclusive de conexão e escala, o passageiro com reserva confirmada que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, terá direito, alternativamente:</p> <p style="padding-left: 40px;">I – ao embarque em vôo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data de conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou</p> <p style="padding-left: 40px;">II – ao imediato endosso do bilhete de passagem, quando possível, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores e lhe prestar auxílio até a previsão de</p>

1 Redação atual:

Art. 229. O passageiro tem direito ao reembolso do valor já pago do bilhete se o transportador vier a cancelar a viagem.



	<p>embarque; ou</p> <p>II – ao embarque em meio de transporte alternativo disponível, com reembolso de eventuais diferenças, nos termos do inciso I deste artigo; ou</p> <p>IV – ao reembolso, no prazo de sete dias contado da data de solicitação, do valor dos trechos não voados, incluídas as tarifas, a ser efetuado em favor do adquirente, com estorno das parcelas vencidas e cancelamento das parcelas pendentes no caso de pagamento parcelado.</p> <p>§ 1º Considera-se excessivo o atraso na partida igual ou superior a quatro horas.</p> <p>§ 2º No caso de atraso excessivo, para poder exercer uma das opções referidas no caput deste artigo, o passageiro deverá desistir de embarcar no vôo originalmente contratado.</p> <p>§ 3º Quando houver cancelamento ou recusa de embarque em aeroporto de escala ou conexão no território nacional, se o passageiro escolher a opção prevista no inciso IV deste artigo receberá, adicionalmente, um bilhete para vôo de regresso ao ponto de início da viagem.</p> <p>§ 4º Em caso de acomodação do passageiro em classe inferior àquela originalmente contratada, o transportador reembolsará o adquirente da passagem da diferença entre o valor pago pela classe superior e o valor da maior tarifa praticada na classe de acomodação.</p>
--	---

§ 5º As opções referidas no caput deste artigo são de livre escolha do passageiro e lhe serão apresentadas pelo transportador no mesmo ato que dê ciência sobre o cancelamento do voo, a recusa do embarque ou o atraso da partida e não excluem o dever de assistência previsto no art. 4º desta Resolução.

Art. 2º O transportador poderá oferecer benefícios livremente negociados em troca da desistência da reserva confirmada e do respectivo bilhete emitido, *boarding pass* ou qualquer outro meio que venha a substituí-los, importando a aceitação em renúncia aos direitos previstos no art. 1º desta Resolução.

Art. 3ª As obrigações do transportador previstas neste artigo não são exigíveis em caso de descumprimento pelo passageiro das normas legais que regem o contrato de transporte, bem como por razões de saúde e segurança ou por circunstâncias extraordinárias e inevitáveis.

Art. 4º Cabe ao transportador contratual estabelecer as condições para a restituição da quantia efetivamente paga pelo passageiro ou para a remarcação de reserva confirmada, nos casos de não comparecimento do passageiro para embarque com antecedência de até uma hora do horário estabelecido.

Parágrafo único. O direito à restituição extingue-se com o término do prazo de validade fixado no bilhete



	<p>de passagem.</p> <p>Art. 5º Na apuração do atraso de que trata esta Resolução considerar-se-á o tempo de duração do voo da respectiva aeronave, computado calço a calço entre pares de cidades.</p> <p>Parágrafo único. Não será computado como atraso, para nenhum dos efeitos previstos nesta Resolução, a diferença entre o tempo real de duração do voo calço a calço e o tempo de voo estimado no bilhete de passagem ou em horário de transporte registrado na Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, desde que a aeronave tenha decolado no horário previsto ou dentro de limites que não configurem atraso excessivo de responsabilidade do transportador.</p> <p>Art. 6º O transportador não responde por benefícios decorrentes de cancelamentos, interrupções ou atrasos de vôos, inclusive em escalas e conexões, provocados por condições meteorológicas que impeçam, interrompam ou atrasem pousos ou decolagens nos aeroportos de origem ou de destinos da aeronave destacada para realizar os vôos previstos, assim como nas ocorrências de fechamento, inoperância temporária ou problemas decorrentes da operação da infraestrutura daqueles aeroportos, congestionamentos no tráfego aéreo ou seqüenciamento de operações de pousos ou decolagens determinado pelas autoridades de controle do tráfego aéreo.</p> <p>Art. 7º A responsabilidade por</p>
--	--



	<p>cancelamentos, interrupções ou atrasos excessivos de vôos, inclusive em escalas e conexões, será apurada por Comitê Técnico instituído pela ANAC em cada aeroporto, composto por representantes da Agência, da Administração do Aeroporto, do Departamento de Controle de Tráfego Aéreo e das empresas transportadoras.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">Do Atraso de Voo</p> <p style="text-align: center;">Seção I</p> <p style="text-align: center;">Da Informação sobre o Atraso de Voo</p> <p>Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.</p>	
<p>§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do <i>check in</i>, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.</p>	
<p>§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida</p>	



do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.	
<p style="text-align: center;">Seção II</p> <p style="text-align: center;">Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Atraso de Voo</p> <p>Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:</p>	EXCLUIR
I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou	EXCLUIR
II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.	EXCLUIR
Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.	EXCLUIR
Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de	



<p>conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.</p>	<p>EXCLUIR</p>
<p>Parágrafo único Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, o transportador também deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível.</p>	<p>EXCLUIR</p>
<p>Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.</p>	<p>EXCLUIR</p>
<p>Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.</p>	
<p>Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.</p>	<p>EXCLUIR</p>
<p>CAPÍTULO II</p> <p>Do Cancelamento de Voo</p>	



<p style="text-align: center;">Seção I</p> <p style="text-align: center;">Da Informação sobre o Cancelamento de Voo</p> <p>Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.</p>	
<p>§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.</p>	
<p>§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.</p>	
<p>Art. 9º Caso a confirmação do cancelamento do voo só ocorra após o início do período para a realização do <i>check in</i>, o passageiro deverá neste ato ser informado do cancelamento e do motivo.</p>	
<p style="text-align: center;">Seção II</p> <p style="text-align: center;">Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Cancelamento de Voo</p>	EXCLUIR



<p>Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.</p>	
<p>Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:</p>	EXCLUIR
<p>I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou</p>	EXCLUIR
<p>II - o endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.</p>	EXCLUIR
<p>Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.</p>	EXCLUIR
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">Da Preterição de Passageiro</p>	



<p style="text-align: center;">Seção I</p> <p style="text-align: center;">Das Medidas Prévias à Preterição de Embarque</p> <p>Art. 12 O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações.</p>	
<p>Parágrafo único As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador.</p>	
<p style="text-align: center;">Seção II</p> <p style="text-align: center;">Das Alternativas à Disposição do Passageiro Preterido</p> <p>Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:</p>	EXCLUIR
<p>I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira</p>	EXCLUIR



oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou	
II - ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ou	EXCLUIR
III - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.	EXCLUIR
Art. 14 No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.	EXCLUIR
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV</p> <p style="text-align: center;">Da Assistência</p> <p>Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.</p>	



<p>§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:</p>	
<p>I - facilidades de comunicação;</p>	
<p>II - alimentação;</p>	
<p>III - acomodação em local adequado, e</p>	
<p>IV - transporte de e para o aeroporto.</p>	
<p>§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:</p>	
<p>I - superior a 1 (uma) hora:</p>	
<p>a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.</p>	
<p>II - superior a 2 (duas) horas:</p>	
<p>a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e</p>	
<p>b) alimentação compatível com o tempo de espera.</p>	
<p>III - superior a 4 (quatro) horas:</p>	
<p>a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e</p>	



<p>b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.</p>	
<p>§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.</p>	
<p>§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiver a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.</p>	
	<p>§ 5º O transportador dará atenção a eventuais necessidades especiais de passageiros e seus acompanhantes, bem como às necessidades de crianças desacompanhadas.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO V</p> <p style="text-align: center;">Das Disposições Finais</p> <p>Art. 16 Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o</p>	



<p>aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o passageiro, bem como proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.</p>	
<p>Art. 17 O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso II do artigo 302 do CBAer.</p>	
<p>Art. 18 Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.</p>	<p>Art. 18 Esta Resolução entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.</p>
<p>Art. 19 Revogam-se os artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, Publicada no Diário Oficial da União nº. 219-E, Seção 1, páginas 10, 11 e 12, de 14 de novembro de 2000.</p>	
<p>Brasília, de de 2009.</p> <p>Solange Paiva Vieira</p> <p>Diretora-Presidente</p>	
<p>JUSTIFICATIVA</p>	
<p>JUSTIFICATIVA</p>	



Propõe-se a adequação da redação do Projeto de Resolução da Agência, mediante a inclusão de um capítulo inicial, contendo disposições de caráter geral, de modo a que as mesmas não sejam repetidas em cada um dos capítulos subseqüentes, como ocorre no Projeto sob exame. Demais disto e ainda no que se refere às disposições de caráter geral, sugere-se a inclusão no Projeto de regras que definem, com a indispensável clareza, os casos de atrasos excessivos, em benefício da segurança jurídica, tanto dos usuários dos serviços públicos como das empresas transportadoras. Tais regras contemplam, também, as hipóteses de não comparecimento do passageiro ao embarque ou do comparecimento do mesmo fora do horário contratualmente estabelecido.

Em decorrência das sugestões antes referidas, propõe-se a exclusão, nos demais capítulos do Projeto, de disposições já contempladas no capítulo inicial, de modo a não repeti-las.

Por fim, sugere-se o prazo de noventa dias para entrada em vigor da resolução, com vistas a assegurar um período mínimo para adaptação das empresas transportadoras à nova regulação.

34.3 - POSIÇÃO ANAC

Observação

Por ter sido apresentada em formato distinto daquele disponibilizado pela Agência, a contribuição do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA foi resumida nos pontos a seguir elencados: (i) âmbito de aplicação da norma; (ii) repactuação do contrato de transporte em virtude do oferecimento de compensações; (iii) excludente de responsabilidade; (iv) acessibilidade; e (v) data de entrada em vigor da resolução. Ressalte-se que a discussão dos pontos citados acima não implica a concordância desta Agência com os demais tópicos abordados na contribuição.

1. Âmbito de aplicação – Conforme expresso na sugestão apresentada, o âmbito de aplicação da norma estende-se ao transporte doméstico e aos vôos internacionais com origem no Brasil. Por se tratar de decorrência do próprio ordenamento jurídico brasileiro, referenciado no preâmbulo da norma, torna-se desnecessária a inclusão de dispositivo explícito tratando do tema.

2. Repactuação do contrato de transporte em virtude do oferecimento de compensações – Ao aceitar as compensações oferecidas pelo transportador, o passageiro consente,



voluntariamente, com a repactuação do contrato de transporte originalmente firmado. Dessa maneira, por se tratar de decisão motivada por razões inscritas nos limites da autonomia da vontade do passageiro, não há de se falar em cometimento de infração administrativa por parte da companhia aérea.

3. Excludente de responsabilidade - Eventos atmosféricos de curta duração não configuram, em princípio, caso fortuito ou força maior, vez que são riscos intrínsecos à atividade aérea. Assim, eventuais atrasos ou cancelamentos de vôos decorrentes de intempéries não têm o condão de afastar os deveres de reacomodação, reembolso imediato e assistência material.

De outro lado, existem determinados eventos que atingem indistintamente todos os operadores do sistema de transporte aéreo, acarretando severas restrições operacionais nos aeroportos ou no controle do espaço aéreo. Nessas hipóteses excepcionais a ANAC entende aplicáveis as excludentes de responsabilidade decorrentes de caso fortuito ou força maior, restando afastados os deveres previstos na resolução. Ressalve-se, todavia, que tal excludente de responsabilidade somente será aplicada em relação aos contratos de transporte cujo aeroporto de origem ou destino tenham sido afetados com referidas restrições operacionais.

4. Acessibilidade – O tema da acessibilidade foge ao escopo de presente norma, razão pela qual não será tratado neste Relatório de Contribuições.

5. Entrada em vigor da resolução – A sugestão de que o prazo para entrada em vigor da Resolução seja ampliado para 90 (noventa) dias expressa a preocupação com a necessidade de adaptação das companhias aéreas ao novo marco regulatório vigente e por isso será acatada.

MANIFESTAÇÃO Nº 35.

Nome do manifestante: Paulo Cezar Bastos Castello Branco

Organização: TAM Linhas Aéreas S/A.

E-mail: paulo.castello@tam.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Inicialmente, a TAM Linhas Aéreas S/A. vem manifestar seu apoio à iniciativa da ANAC em editar uma proposta de Resolução dispendo sobre as condições gerais de transporte, no tocante aos atrasos e cancelamentos de voos, à preterição de embarque de passageiros e à assistência material. Tal iniciativa é louvável, na medida em que objetiva harmonizar a relação entre



transportador e passageiro, objetivo este, que a TAM reconhece como sendo de suma importância.

Contudo, **a TAM Linhas Aéreas S/A não pode concordar integralmente com a proposta de Resolução em comento**, posto que seu teor deixou de prever algumas disposições imprescindíveis ao regular desenvolvimento da atividade, bem como trouxe algumas outras disposições operacionalmente impossíveis/inviáveis para as companhias aéreas, questões que serão tratadas no campo JUSTIFICATIVA.

Desta forma, visando manter o equilíbrio entre ambas as partes, buscando assegurar a eficiência da prestação do serviço aéreo sem, contudo, comprometer sua viabilidade, seguem as sugestões de alterações da TAM:

1)

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

2)

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I- ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou



II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, opção pelo endosso do bilhete de passagem.

3)

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

Parágrafo único Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, o transportador também deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível.

4)

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

5)



Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

6)

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até setenta dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou

II - o endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

7)



Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ou

III - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito

com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

8)

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

I - facilidades de comunicação;

II - alimentação;

III - acomodação em local adequado, e

IV - transporte de e para o aeroporto.

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto nos seguintes termos:



I - superior a 1 (uma) hora:

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.

II - superior a 2 (duas) horas:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório - aeroporto.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiverem a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

9)

Das Disposições Finais

Art. 16 Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o passageiro, bem como proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

Art. 17 O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso II do artigo 302 do CBAer.

Art. 18 Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.

Art. 19 Revogam-se os artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, Publicada no Diário Oficial da União nº. 219-E, Seção 1, páginas 10, 11 e 12, de 14 de novembro de 2000.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

1) **Art. 2º** O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, informará ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, caso tenha conhecimento de tais informações, pelos meios de contato informados pelo passageiro ou por intermédio da agência de viagens que tiver realizado a venda se for o único meio disponível.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do check in, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida, desde que o transportador tenha conhecimento destas informações.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

2) **Art. 3º** Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, conforme validade de seu bilhete de passagem, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II – a solicitação de reembolso do valor integral pago pelo trecho do bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, com exceção dos valores pagos diretamente às agências de viagens, no prazo de até trinta dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do pagador do bilhete, pelo modo original de aquisição do bilhete.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

3) **Art. 4º** Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de



conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

Parágrafo único: Não havendo possibilidade de conclusão do transporte na modalidade originalmente contratada, o transportador poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço por outro meio de transporte disponível.

4) **Art. 5º** Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores,

Parágrafo único: após endosso realizado e devidamente aceito pela companhia endossatária, eventuais ocorrências originadas por culpa exclusiva desta, serão de sua responsabilidade.

5) **Art. 8º** O transportador, ao antever que o voo será cancelado, informará ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, caso tenha conhecimento de tais informações, pelos meios de contato informados pelo passageiro ou por intermédio da agência de viagens que tiver realizado a venda se for o único meio disponível

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo será avisado ao passageiro e/ou agente de viagem, com a maior antecedência possível do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro e as agências de viagens (nos casos em que são intermediárias), periodicamente informados quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

6) **Art. 10** Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito a solicitação de reembolso do valor integral pago pelo trecho não utilizado, incluídas as tarifas, com exceção dos valores pagos diretamente às agências de viagens, no prazo de até trinta dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do pagador do bilhete, pelo modo original de aquisição do



bilhete.

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, conforme validade de seu bilhete e sujeito à disponibilidade de lugares, ou

II - o endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ocasião em que, após endosso realizado e devidamente aceito pela companhia endossatária, eventuais ocorrências originadas por culpa exclusiva desta, serão de sua responsabilidade.

7) **Art. 13** Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, conforme validade de seu bilhete e sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ocasião em que, após endosso realizado e devidamente aceito pela companhia endossatária, eventuais ocorrências originadas por culpa exclusiva desta, serão de sua responsabilidade, ou

III - a solicitação de reembolso do valor integral pago pelo trecho não utilizado, incluídas as tarifas, com exceção dos valores pagos diretamente às agências de viagens, no prazo de até trinta dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do pagador do bilhete, pelo modo original de aquisição do bilhete.

8) **Art. 15** Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com bilhete confirmado, o direito a receber assistência do transportador.

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, estrutura e restrições de cada um dos aeroportos, as seguintes necessidades



imediatas:

I - facilidades de comunicação;

II - alimentação;

III - acomodação em local adequado, e

IV - transporte de e para o aeroporto.

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora:

a) facilidades de comunicação, consistente em uma breve ligação, obedecendo à capacidade operacional da companhia e/ou infra-estrutura do aeroporto.

II - superior a 2 (duas) horas:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera, obedecendo à capacidade operacional da companhia e/ou infra-estrutura do aeroporto.

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto, obedecendo à capacidade operacional da companhia e/ou infra-estrutura do aeroporto.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiverem a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal, respeitadas as restrições decorrentes da capacidade operacional dos transportadores e aeronaves, bem como as normas que regulam os procedimentos após o embarque.



9)

Das Disposições Finais

Art. 16 Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o passageiro, bem como proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

Art. 17 As disposições constantes desta Resolução não se aplicam nos casos de atraso, cancelamento de voo e preterição de passageiro, quando decorrentes das causas legais excludentes de responsabilidade, como força maior, caso fortuito, fato do príncipe, fato da Administração e responsabilidade exclusiva de terceiros.

§1º: Para os fins previstos neste artigo, considera-se:

força maior: o evento humano que por sua imprevisibilidade e inevitabilidade cria para o transportador óbice intransponível para a realização do vôo, traduzindo ato superveniente impeditivo para o cumprimento das obrigações assumidas;

II - caso fortuito: evento da natureza, que por sua imprevisibilidade e inevitabilidade, gera para a concessionária obstáculo irremovível para a realização do voo;

III – fato do príncipe: toda determinação estatal, geral, imprevisível ou imprevista, positiva ou negativa, que impede a realização do voo;

IV - fato da Administração: toda ação ou omissão de órgão da Administração Pública, que, incidindo direta e especificamente sobre a execução do serviço, impede a realização do voo.

V – responsabilidade exclusiva de terceiros: acontecimentos totalmente alheios à vontade e ao controle dos transportadores.

§2º Os acontecimentos causados em decorrência de deficiência nos equipamentos de radares, atos dos controladores de voo ou qualquer outro motivo inerente ao sistema de coordenação de voo, bem como relacionados com a infra-estrutura dos aeroportos, se enquadram nas hipóteses



do parágrafo anterior e assim, representam causas excludentes de responsabilidade.

Art. 18 Deverá a empresa administradora dos aeroportos, fornecer às companhias aéreas operantes, semanalmente, relatórios detalhados sobre as operações e condições dos aeroportos.

Art. 19 O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso II do artigo 302 do CBAer, sendo certo que seu cumprimento integral exonera a empresa transportadora de punições e/ou sanções administrativas.

§1º O cumprimento aos termos desta Resolução fica sujeito a viabilidade de concessão de assistência, conforme infra-estrutura aeroportuária, bem como disponibilidade de restaurantes e hospedagem adequados.

§2º Para fins desta Resolução, serão aceitos como meio de provas todos e quaisquer relatórios, documentos e telas de sistemas internos das companhias aéreas, sem que sejam suscitados como prova unilateral ou produzida, bem como os relatórios semanais emitidos pela empresa administradora dos aeroportos nos termos do art. 18.

Art. 20 Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.

Art. 21 Revogam-se os artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, Publicada no Diário Oficial da União nº. 219-E, Seção 1, páginas 10, 11 e 12, de 14 de novembro de 2000.

JUSTIFICATIVA

Conforme acima mencionado, a TAM Linhas Aéreas S/A. apóia à iniciativa da ANAC em editar a presente proposta de Resolução, uma vez que reconhece a importância de uma relação harmoniosa entre transportador e passageiro, contudo, **não pode concordar integralmente com a proposta de Resolução em comento**, posto que seu teor deixou de prever algumas disposições imprescindíveis ao regular desenvolvimento da atividade (inclusive em razão da natureza extremamente peculiar da aviação), bem como trouxe algumas outras disposições operacionalmente impossíveis e inviáveis para as companhias aéreas.



Neste sentido, com o objetivo de resguardar o equilíbrio entre ambas as partes e assegurar a eficiência da prestação do serviço aéreo, a TAM passa a tecer suas considerações:

Inicialmente, cumpre ressaltar que a ANAC – Agência Nacional da Aviação Civil, entidade integrante da Administração Pública Federal, tem por finalidade regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária, com isso, deve agir em prol do equilíbrio do setor aéreo.

Neste mesmo sentido, por força da Lei 11.182/2005, cabe a esta Douta Agência adotar as medidas necessárias para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade. Há de se ressaltar, ainda, que não há na mencionada Lei de criação da ANAC ou em qualquer diploma legal, nenhuma disposição que determine que os interesses dos passageiros sejam elevados ao extremo, em total detrimento dos interesses das companhias aéreas, ou até mesmo, provocando a impossibilidade/inviabilidade operacional da prestação do serviço público por parte das companhias aéreas.

É evidente que a TAM Linhas Aéreas S/A. sabe que esta respeitável Agência possui pleno conhecimento de tais disposições, entretanto, tais apontamentos se fazem necessários, para ressaltar que o objetivo da ANAC é regular todo o setor aéreo, visando sempre a eficiência e equilíbrio nas atividades relacionadas à aviação civil, razão pela qual não pode permitir que pretensões manifestamente excessivas e abusivas, por parte dos Órgãos de Defesa do Consumidor, dificultem, impeçam ou influenciem de qualquer maneira o regular exercício de suas atribuições, sob pena de cometer grave ilegalidade.

Incontestável o fato de que a presente proposta de Resolução teve início em razão de uma determinação proferida nos autos de uma Ação Civil Pública movida pelos Órgãos de Defesa do Consumidor em desfavor da União, ANAC e diversas Companhias Aéreas, contudo, os fatos motivadores da propositura da referida ação tiveram origem em razão da crise do setor aéreo, ocorrida no final do ano de 2006, situação esta que já se encontra regularizada e normalizada, conforme é de pleno conhecimento desta Agência. Além disso, como bem destacado no documento de Justificativa da presente proposta de Resolução, esta decisão “foi ao encontro da proposta de revisão das condições gerais de transporte em discussão no âmbito da ANAC”,



sendo que somente está sendo tratada em separado, em razão dos prazos fixados pelo Douto Juízo.

Neste sentido, a TAM Linhas Aéreas S/A. pede licença para transcrever "in verbis" trecho da decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública mencionada, a qual determinou que a nova Resolução seguisse os preceitos das Convenções Internacionais de Aviação e Código Brasileiro de Aeronáutica, já que o Código de Defesa do Consumidor se mostra norma geral, sendo que a decisão em seu inteiro teor segue no final do documento:

“...Ora, diante da normativa escassa sobre o assunto, tenho que a ANAC deverá normatizar o assunto - assistência de informação e material aos usuários dos vôos em atraso - de modo uniforme, estabelecendo padrões mínimos à assistência material, **segundo as diretrizes das Convenções Internacionais de Aviação em que a República Federativa do Brasil** é signatária, sobretudo a Convenção de Chicago de 1944 e a Convenção de Montreal de 1999 e Anexos (www.aerolex.com.br); **bem como ao Código Brasileiro de Aeronáutica.**

Friso que diante da natureza especial do tema, **o Código de Defesa do Consumidor representa norma geral**, de sorte que só é factível de incidência naquilo que não contrariar as disposições do Código de Aeronáutica e dos Tratados Internacionais, matéria de relevância internacional, cuja natureza do tema sobrepõe-se a normas de caráter local. Ademais, vale o princípio geral de direito *lex posterior generalis non derogat priori speciali*, lei posterior geral não derroga a anterior especial.

Ora, como o País comprometeu-se a efetivar as diretrizes internacionais de aviação, concretizadas no Código Brasileiro de Aviação, **não resta admissível sua derrogação frente a Lei 8.078/90, norma de caráter geral consumeirista**, pois destoaria dos compromissos internacionais e do campo especial de incidência normativa regrado pelas normas supra apontadas...” [grifos nossos]

Sendo assim, razão não assiste aos Órgãos de Defesa do Consumidor, quando alegam que o único objetivo desta Resolução deve ser a proteção integral dos consumidores, já que, conforme comprovado acima, a decisão que determinou a edição desta proposta de Resolução foi clara, expressa e incontroversa ao dispor que deveriam ser observados os princípios e diretrizes das



Convenções Internacionais de Aviação e do Código Brasileiro de Aeronáutica, em vista da **natureza especial do tema**, sendo certo que a especialidade e peculiaridades inerentes à natureza da aviação não podem ser desconsideradas na apreciação do tema, devendo ser levadas em conta como fator determinante para a elaboração e redação final da presente proposta de Resolução, sob pena de se inviabilizar a operação das empresas aéreas.

Neste contexto, como mencionado, a revisão das condições gerais do transporte aéreo já estava sendo estudada pela ANAC, bem como a referida Ação Civil Pública ainda está em tramite, não existindo trânsito em julgado de qualquer decisão, e acima de tudo, o despacho que determinou a edição da presente proposta de Resolução, não atrelou a futura Resolução às disposições do Código de Defesa do Consumidor, **ao contrário, atrelou a futura Resolução às disposições da legislação específica que rege a aviação civil.**

Por tudo isso, resta claro que a presente proposta de Resolução deve buscar a harmoniosa relação entre transportador e passageiro, mas sem deixar de observar o equilíbrio do setor aéreo e o equilíbrio da relação jurídica e material entre as partes, pois, caso assim não seja, esta respeitável Agência estaria concordando que os interesses dos consumidores estariam, até mesmo, acima do poder regulador da ANAC, o que não pode ser admitido como argumento legítimo, em respeito ao próprio Estado Democrático de Direito.

Dando continuidade ao mérito da proposta de Resolução, cabe ressaltar novamente que da forma como foram expostas, algumas disposições se tornaram operacionalmente impossíveis/inviáveis de serem cumpridas pelas companhias aéreas. Além disso, disposições imprescindíveis para o fiel equilíbrio do setor, não foram observadas. Assim, seguem abaixo as justificativas da TAM para suas sugestões de alteração e inclusão, constantes do campo 'TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO', valendo destacar que as justificativas estão organizadas de forma numérica, seguindo os mesmos critérios utilizados nos campos anteriores ('TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR' e 'TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO'):

1) Em razão da dinâmica e natureza extremamente peculiares da aviação, as sugestões propostas são necessárias visando evitar o encargo do ônus excessivo para as companhias aéreas, isto porque, em algumas ocasiões, as companhias também carecem de informações acerca do atraso de um voo. Existem ocasiões em que as companhias não possuem a informação sobre quanto tempo demorará para receberem autorização para uma decolagem ou pouso, sendo certo que os transportadores não têm nenhum grau de ingerência sobre tal ocorrência, visto que se trata de ato exclusivo das autoridades aeronáuticas. Importante frisar que esta carência de informações afeta a possibilidade das empresas aéreas terem conhecimento,



com antecedência, tanto sobre o atraso do voo propriamente dito, quanto sobre a previsão do horário de partida, comprometendo substancialmente a prestação das informações previstas na cláusula em comento.

Além disso, a inclusão da disposição de que a comunicação será realizada através das agências de viagens, caso seja o único meio disponível, se mostra essencial, na medida em que, atualmente, a grande maioria dos bilhetes são comercializados pelas agências de viagens e as empresas aéreas não têm nenhum contato prévio com os passageiros, a não se no ato do embarque.

Corroborando este cenário, recente levantamento realizado pelo Departamento Comercial da TAM apontou que 82,65% de todos os passageiros embarcados são clientes indiretos, ou seja, aqueles que adquiriram bilhetes por intermédio de agências de viagens.

Desta forma, sendo as agências de viagens Pessoas Jurídicas de Direito Privado, autônomas, as quais exercem atividade própria e distinta, com regulamentação específica, caso suas responsabilidades não sejam observadas, a presente proposta de Resolução estaria transferindo indevidamente para as companhias aéreas a responsabilidade pelo cumprimento de obrigações de terceiros, obrigações estas que seriam impossíveis de cumprimento, pois como já mencionado, as companhias aéreas sequer possuem os contatos dos passageiros, já que são clientes indiretos. Ressalte-se, neste ponto, que não se pretende abordar discussão a respeito da responsabilidade civil das empresas aéreas em relação aos passageiros, mas tão somente explicitar o papel das agências de viagens no processo de comercialização, de forma a demonstrar a efetiva e necessária participação das agências na relação jurídica para possibilitar o cumprimento das disposições implementadas pela presente proposta de Resolução.

2) Em todos os artigos da presente Proposta de Resolução que tratam das alternativas à disposição dos passageiros consta que a acomodação poderá/deverá ser feita “em data da conveniência do passageiro”. Contudo, é necessário fixar um limite à expressão data da conveniência do passageiro, mesmo que seja até a validade do bilhete, uma vez que findo este período, o bilhete perde sua validade (nos termos da legislação em vigor) e automaticamente será bloqueado pelo sistema.



Assim sendo, é imperiosa a fixação dos contornos objetivos que auxiliem a interpretação e aplicação da norma para evitar eventuais abusos por parte dos passageiros e garantir o equilíbrio da relação jurídica entre as partes, evitando onerosidade excessiva para as empresas aéreas.

Além disso, importante destacar as alterações sugeridas no inciso II do artigo 3º, pois deve ser levado em consideração que no tocante ao procedimento de reembolso, cabe às companhias aéreas apenas proceder ao seu comando, ou seja, proceder a solicitação de reembolso, já que na grande maioria dos casos, as compras realizadas envolvem agências de viagens e administradoras de cartões de créditos, empresas terceiras, que obrigatoriamente estão envolvidas na relação.

Nos casos de bilhetes adquiridos com cartão de crédito, o assunto é ainda mais delicado, pois às companhias aéreas compete somente efetuar a solicitação do reembolso/estorno, sendo que a operacionalização e a efetivação da solicitação são de responsabilidade exclusiva das empresas administradoras de cartões de créditos.

Neste sentido, levando em consideração todo o procedimento necessário para efetivação do processo de reembolso, a diminuição do prazo, de 30 para 07 dias, se revela operacionalmente inviável de ser cumprido.

Da mesma forma, a TAM Linhas Aéreas S/A não pode concordar com a determinação de que o reembolso possa ser efetuado “em favor do adquirente do bilhete, **ou a quem ele indicar**”, já que, operacionalmente, só é possível realizar o reembolso pela forma original de aquisição/pagamento do bilhete e na pessoa do pagador, inclusive para garantir a segurança jurídica das relações firmadas e evitar fraudes contra os clientes e contra as companhias aéreas, que têm o direito de se resguardar em relação ao referido procedimento para evitar que, na hipótese de fraude praticada por terceiros, sejam compelidas a reembolsar também o adquirente do bilhete, em vista da regra de direito civil usualmente traduzida pela expressão “quem paga mau, paga duas vezes”. Indo além, na hipótese de bilhetes adquiridos por cartão de crédito, as administradoras processam a devolução/estorno/cancelamento no próprio cartão de crédito utilizado para a compra, não havendo a possibilidade de indicar uma terceira pessoa.



Outro ponto importante, é no tocante a sugestão que prevê a exceção dos valores pagos diretamente às agências de viagens, em razão do exercício de suas atividades, já que tais valores não são pagos às companhias aéreas, tratam-se de valores pagos exclusiva e diretamente às agências de viagem, como remuneração do serviço de intermediação prestado pelas agências aos clientes.

Além disso, a sugestão da alteração para que conste que o reembolso será realizado no valor do **trecho** não utilizado merece irrefutável acolhimento, visando evitar abusos e enriquecimento ilícito por parte dos passageiros (posto que expressamente vedado pela legislação em vigor), bem como em razão da impossibilidade operacional de se proceder o reembolso de trecho voado, ou seja, trecho efetivamente utilizado pelo passageiro.

Por fim, e não menos importante, é a inclusão da informação de que o endosso deverá obedecer acordo existente entre as empresas, buscando sempre manter a clareza nas informações, evitando futuros conflitos de interpretação da Norma, bem como garantindo o cumprimento das disposições específicas que regem os acordos de endosso firmados entre congêneres, inclusive (e principalmente) no que diz respeito aos meios de pagamento/compensação dos bilhetes endossados para acerto entre as empresas aéreas envolvidas.

3) As sugestões contidas no Art. 4º também visam manter a clareza nas informações, afastando a possibilidade de conflitos de interpretação da Norma, e por serem auto-explicativas, dispensam justificativas a respeito, valendo destacar novamente a importância do cumprimento das disposições específicas dos acordos de endosso, conforme justificado no item 2 acima.

4) A inclusão do parágrafo único no Art. 5º se mostra necessária, na medida em que visa evitar que a responsabilidade por eventuais acontecimentos ocorridos após endosso realizado e devidamente aceito por uma companhia, sejam imputados à outra companhia, já que esta não terá controle algum sobre tais acontecimentos e nada poderá fazer para sanar, evitar ou compensar eventuais ocorrências.



5) No tocante as sugestões efetuadas no Art. 8º, a TAM Linhas Aéreas S/A. reitera todas as considerações constantes do item 1, já que semelhantes.

6) Da mesma forma, as justificativas para as sugestões dadas ao Art. 10 são semelhantes as apontadas no item 2, razão pela qual a TAM Linhas Aéreas S/A. reitera os termos constantes deste item.

7) Neste mesmo sentido, assim como explicado nos itens anteriores, todas as razões para as sugestões apresentadas no Art. 13 já foram esclarecidas nos itens anteriores, por esta razão, a TAM Linhas Aéreas S/A. reitera todas as justificativas constantes do presente documento.

Contudo, aproveita para expressar sua integral concordância com a manutenção das disposições acerca da preterição de passageiros, pois como bem colocado pelos representantes desta respeitável Agência em Audiência Pública, a preterição de passageiro não ocorre somente em razão de 'overbooking', podendo ser caracterizada também por uma contingência operacional, necessidade de acomodação de passageiros, entre outras hipóteses.

Além disso, mesmo que esta expressão se referisse apenas ao 'overbooking', há de se destacar que esta é uma prática mundialmente comum e usual no setor aéreo, não caracterizando-se como prática abusiva ou ilícita, posto que não há nenhuma disposição Legal que a proíba, estando em absoluta consonância com o princípio constitucional da Legalidade. Cabe ressaltar, também, que o 'overbooking' existe para compensar a prática do 'no-show', caracterizado quando o passageiro efetua reserva e não comparece para embarque, causando prejuízo para as companhias aéreas, que deixaram de comercializar aquele assento bloqueado, sendo absolutamente razoável afirmar que, nesta situação, há a violação do princípio da boa-fé objetiva por parte do passageiro.

Desta forma, visando manter o equilíbrio entre as partes envolvidas, nos estritos limites dos



princípios da legalidade e da boa-fé objetiva, não há que se falar em prática abusiva ou ilícita.

8) Quanto as sugestões do Art. 15, cabe destacar que o ato de realizar reserva não configura contrato entre as partes, assim, visando adequar o texto da presente proposta de Resolução às disposições legais, imperiosa a alteração no *caput* deste artigo, a fim de que conste “bilhete confirmado”, já que somente nesta ocasião estaria configurado o contrato de transporte válido, regular e apto a produzir efeitos.

Por outro lado, no tocante a assistência, cabe destacar que as disposições contidas na proposta de Resolução não levaram em consideração a estrutura e restrições de cada um dos aeroportos, fator este que simplesmente não pode ser ignorado.

Isto porque, a proposta determina que as companhias aéreas ofereçam alimentação compatível após 2 horas de atraso, entretanto, nada menciona sobre o fato de existirem diversos aeroportos, em todo o território nacional, que não possuem restaurante, ou até mesmo, que nos aeroportos internacionais as companhias aéreas não têm permissão para retirar os passageiros da sala de embarque, mas no interior desta também não há restaurante para que as companhias aéreas ofereçam alimentação compatível com o tempo de espera.

Além disso, a determinação de que a partir da primeira hora após o horário inicial do voo, as companhias aéreas já devem oferecer facilidade de comunicação (por exemplo: ligação telefônica, acesso a internet e outros), mesmo que os passageiros já estejam a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal, sem restringir à capacidade operacional da companhia ou à infra-estrutura de cada aeroporto, agrega às companhias aéreas um ônus excessivo e indevido, desequilibrando a relação entre as partes.

Neste mesmo sentido, é necessário também esclarecer que a assistência prevista (em qualquer das modalidades) deve ser oferecida nas hipóteses em que as companhias aéreas tenham conhecimento de que tal assistência não causará impactos negativos na regular operação do voo, ou seja, não acarretará a perda do voo, ou demora ainda maior na acomodação do passageiro, **visando garantir que o objetivo fim do contrato de transporte aéreo seja alcançado.**



9) Sem prejuízo do que até o momento foi tratado, chega-se ao ponto que a TAM Linhas Aéreas S/A. entende como principal omissão que deve ser sanada conforme exposto em sua manifestação:

Cabe aqui destacar que a presente proposta de resolução, em momento algum contempla as causas excludentes de responsabilidade previstas em lei, entretanto, é **imprescindível** que tais causas sejam previstas. Assim, para que não restem discussões sobre o enquadramento dessas causas excludentes, as disposições acrescentadas foram retiradas de texto de Resolução desta própria Agência (Resolução nº 2).

Igualmente, cabe ressaltar que a sugestão apontada encontra respaldo legal no Código Brasileiro de Aeronáutica, uma vez que tais causas excludentes também constam do artigo 256, §1º, “b” do diploma legal mencionado.

Para exemplificar a imprescindibilidade apontada, importante mencionar que nos últimos 06 (seis) meses, mais de 14.000 (quatorze mil) trechos operados pela TAM Linhas Aéreas S/A. sofreram atrasos e/ou cancelamentos não gerenciáveis, os quais tiveram como causa o tráfego aéreo, radar inoperante, paralisação de controladores, restrições de fluxo, movimentação de solo, problemas de imigração/Alfândega, falta de box/finger, falta de portão para embarque, falta de ônibus, restrições nos aeroportos (devido obstrução, autoridades governamentais, etc), avarias durante voo (raios, colisões com pássaros, etc.), problemas meteorológicos, procedimentos da Vigilância Sanitária, balizamento inoperante, dentre inúmeros outros.

Cabe também ressaltar que muitas vezes, as companhias aéreas se encontram ao lado dos passageiros na posição de hipossuficientes, carecedoras de informações basilares ou impossibilitadas de operar, seja por força das determinações das autoridades aeronáuticas ou por fatores da natureza, mas por razões absolutamente alheias ao seu controle.

Desta forma, resta evidente que tais excludentes devem ser expressamente previstas na proposta da Resolução, uma vez que, caso não sejam consideradas, a TAM, assim como todas



as demais companhias aéreas, serão injustamente e injustificadamente prejudicadas, por ocorrências às quais não deram causa e não poderiam controlar.

Além disso, destaque ao fato de que não merecem acolhimento as alegações do Douto representante do PROCON, realizadas na Audiência Pública, no tocante a desconsideração dessas causas excludentes de responsabilidade, já que o dever de prestar assistência e indenização independe de responsabilidade civil, mas sim, decorre da quebra da boa-fé objetiva por parte das companhias aéreas.

Isto porque, não há o que se falar em quebra da boa-fé, subjetiva ou objetiva, por parte das companhias aéreas, quando o atraso, cancelamento ou preterição de passageiro ocorre em razão dos eventos acima apontados.

Como bem conceituava o Ilustre doutrinador Miguel Reale, “a boa-fé objetiva apresenta-se como uma exigência de lealdade, modelo objetivo de conduta, arquétipo social pelo qual impõe o poder-dever que cada pessoa ajuste a própria conduta a esse arquétipo, obrando como obraria uma pessoa honesta, proba e leal. A conduta, segundo a boa-fé objetiva, é assim entendida como noção sinônima de ‘honestidade pública’.”

Isto posto, resta evidente que diante das causas de excludente de responsabilidade sugeridas para inclusão, a boa-fé objetiva é devidamente observada pelas companhias aéreas. Qual é a hipótese de falta honestidade que uma companhia aérea comete quando um voo atrasa ou cancela em razão de problemas meteorológico? A companhia aérea falta com honestidade quando atrasa o voo em razão da falta de finger, falta de portão para embarque, falta de ônibus, restrições nos aeroportos (devido obstrução, autoridades governamentais, etc)? Seria falta de honestidade, quebra da boa-fé objetiva das companhias aéreas, se um voos é cancelado em razão do tráfego aéreo, radar inoperante, paralisação de controladores, restrições de fluxo, movimentação de solo, problemas de imigração/Alfândega?

Como inicialmente apontado, a ANAC, Agência reguladora do setor aéreo, não pode deixar que, sob argumento de fazer prevalecer a proteção integral e irrestrita do Consumidor, as pretensões manifestamente excessivas, abusivas e desproporcionais por parte dos Órgãos de Defesa sejam acolhidas, sob pena de considerável ilegalidade e desequilíbrio do setor aéreo.



Outra ponto importante que a TAM sugere é a inclusão de um artigo que determine que as empresas administradoras dos aeroportos devem fornecer às companhias aéreas operantes, semanalmente, relatórios detalhados sobre as operações e condições dos aeroportos.

Tal sugestão visa resguardar as companhias aéreas de injustificadas responsabilidades, já que muitas vezes seus argumentos não são acatados, pois são considerados meras alegações, sem respaldo de provas.

Neste mesmo sentido, cabe também dispor acerca da aceitação de relatórios, documentos e telas de sistemas internos como meios de prova, já que em muitas hipóteses, as únicas provas que as companhias aéreas possuem para lastrear suas alegações são tais documentos, mas estes não são acolhidos, pois são considerados como prova unilateral ou produzida, em flagrante cerceamento de defesa, violando o princípio constitucional da ampla defesa.

Finalizando, a TAM Linhas Aéreas S/A. reitera que reconhece a importância de uma relação harmoniosa entre transportador e passageiro, mas acredita que esta relação deve se pautar em normas que atentem para a peculiaridade da natureza da atividade desenvolvida, sendo que as considerações ora apresentadas não pretendem, absolutamente, impugnar completamente a proposta de Resolução em discussão. Ao contrário, busca apenas apontar relevantes questões técnicas, operacionais e regulatórias que, caso não sejam observadas, podem acarretar para as companhias aéreas imposições operacionalmente inviáveis, culminando com a perda do necessário equilíbrio das relações. Com isso, visa também a própria proteção dos passageiros, ao passo que eventuais ônus excessivos impostos às companhias certamente teriam reflexos nos preços das passagens aéreas, o que não seria favorável para nenhum dos envolvidos nas operações do setor aéreo.

Inteiro teor da decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº2006.61.00.028224-0, em tramite perante a 6ª Vara Federal da Seção Judiciária de São Paulo. (anexo)

35.1 - POSIÇÃO ANAC



1. Dever de informar e agência de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

2. Reembolso por trecho – Observando o que preceituam o art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), adotou-se o entendimento de que o reembolso como consequência de vício de qualidade na prestação do serviço deve ser, em regra, imediato. O prazo para o reembolso guardará paridade com a forma de pagamento, sendo imediato para as compras que já houverem sido quitadas no momento da solicitação, e estando sujeito às regras do intermediador financeiro – em geral, empresas de cartão de crédito – quando houver algum.

Em virtude de características peculiares ao transporte aéreo, a realização de um trecho específico não é garantia de cumprimento parcial do contrato firmado entre o transportador e adquirente do bilhete. Por esse motivo, a presente resolução permite a possibilidade de reembolso parcial apenas nos casos em que o trecho já realizado aproveitar ao passageiro (Artigo 4º, II, 'b'; Artigo 9º, II, 'b'; Artigo 12, II, 'b').

3. Endosso – O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na



Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de reacomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de congênere.

4. Responsabilidade solidária do transportador contratual - Na hipótese do transporte ser realizado em empresa congênere, o transportador contratual mantém suas responsabilidades para com o passageiro com o qual pactuou o contrato de transporte (responsabilidade solidária com o transportador de fato – art. 225, art. 231 e art. 259, parágrafo único, do CBA), como preceitua o art. 25 §1º do CDC:

“Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções



anteriores”.

5. A regulamentação do dever de informar está exposta no tópico 1.

6. Reembolso - No que toca à acomodação em vôo de congêneres, a regulamentação está exposta no tópico 3. Quanto aos procedimentos para o reembolso, veja-se o que segue:

O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em



estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

7. Os procedimentos para acomodação em voo de congênere e reembolso estão expostos nos tópicos 3 e 6.

8. Assistência material e infra-estrutura aeroportuária – A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas,

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do

Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

9. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 36.

Nome do manifestante: Luana Corina Medea Antonioli

Organização: VRG Linhas Aéreas S/A

E-mail: lcantonioli@golnaweb.com.br

Data da manifestação: 15 de maio de 2009.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 2º *Caso o transportador possa antever que um voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação, disponibilizados pelo passageiro ou pelo intermediador da compra.*

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 2º, II –



Para que o transportador possa fornecer as informações relativas ao atraso de um voo é condição previa que a companhia aérea tenha ciência dos fatos que possam ocasionar o atraso ou mesmo o cancelamento de um voo.

No que se refere ao contato com os passageiros, é de conhecimento público que muitos passageiros, quando da compra de passagens, utilizam-se de um intermediador, como por exemplo, agências de viagens.

Os intermediadores, até para resguardo de sua carteira de clientes ou mesmo por políticas internas, não disponibilizam os dados de seus clientes, o que impossibilita um contato direto com o passageiro quando de uma alteração ou cancelamento de voo.

Neste sentido, cabe a ressalva no artigo em debate, de as companhias aéreas devem prover informações sobre os atrasos, desde que possuam as informações de contato com o passageiro.

36.1 - POSIÇÃO ANAC

1. Dever de informar e agências de viagem - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

...

II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.



Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

II - o pedido de reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até 30 dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado, na mesma forma do pagamento.

Parágrafo único: O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem, *mediante acordo entre as empresas.*

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 3º, II –

Neste artigo cabe a alteração no que se refere ao prazo de reembolso proposto, de 07 para os 30 dias atuais, previstos no artigo 9º, da Portaria 676/CG- 5, de 13 de novembro de 1999.

Ressalta-se que a alteração sugerida estipula um prazo máximo, ou seja, o reembolso não ocorrerá necessariamente em 30 dias, poderá ocorrer em prazo inferior.

A necessidade de um prazo de até 30 dias para efetivação do reembolso se deve ao fato de questões operacionais e de segurança demandarem um prazo superior ao proposto na resolução, por exemplo: passageiro opta pelo depósito do valor em conta de terceiro. Neste caso o passageiro deve fornecer declaração oficializando tal pedido, para resguardo da companhia, procedimento que demanda tempo superior ao prazo de 07 dias.

Comentários art. 3º, parágrafo único –

No que se refere ao endosso, cabe mencionar que para que uma empresa possa realizar o endosso para outra congênere é necessário que exista um contrato firmado entre as duas



companhias.

O contrato que prevê o endosso entre duas companhias aéreas é um acordo comercial que poderá ser livremente pactuado entre as empresas, ou seja, dependerá da vontade das partes.

Neste passo, o Grupo Gol/VRG entende as empresas aéreas não podem ser compelidas a realizar o reembolso, sem que possuam um contrato com outra empresa congênere que permita tal procedimento.

36.2 - POSIÇÃO ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de



compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



2. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBA, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de acomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de



transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de reacomodação em voo de congêneres.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem, mediante acordo entre as empresas.

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 4º - idem justificativa do art. 3º, parágrafo único, da proposta de resolução.

36.3 - POSIÇÃO ANAC



1. A regulamentação do endosso está exposta no item 36.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre vôos de outros transportadores, *desde que mantenha acordo de endosso.*

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 5º - idem justificativa do art. 3º, parágrafo único, da proposta de resolução.

36.4 - POSIÇÃO ANAC

1. A regulamentação do endosso está exposta no item 36.2 POSIÇÃO ANAC.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, *salvo as excludentes previstas em lei,* transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

JUSTIFICATIVA



Comentários art. 7º -

Nem sempre os atrasos e cancelamentos poderão ser imputáveis às companhias aéreas, sendo assim não concordamos com a obrigação criada pelo artigo em debate, posto que imputa às companhias aéreas o dever de assistência, mesmo quando esta não houver contribuído para os fatos, ou seja, quando estes tenham sido ocasionados por terceiros.

Não obstante, o próprio Código Brasileiro de Aeronáutica, em seu artigo 256, discorre acerca das situações em que o transportador não será responsabilizado pelo atraso de vôo, o que corrobora com o entendimento desta companhia.

As companhias aéreas, como qualquer empresa, projetam antecipadamente seus lucros, custos e prejuízos de forma a manter o equilíbrio econômico financeiro, portanto não podem ser surpreendidas com custos decorrentes de fatos imputáveis a outros órgãos, que sequer estão sob sua gerência e controle.

Não podemos deixar de visualizar situações em que os custos decorrentes da prestação de assistência venham a ser suportados pelas companhias aéreas por um longo período, por exemplo, na hipótese em que o Órgão ou Entidade recuse a responsabilidade que lhe foi imputada, e a discussão seja levada ao Judiciário. Nestas situações os custos decorrentes da assistência por fatos ocasionados por terceiros, poderão, se pagas pelas companhias aéreas e causar prejuízos irreparáveis as mesmas.

Resta claro, que as empresas aéreas devem ser responsáveis apenas pelos custos decorrentes da assistência, em casos de atrasos e cancelamentos, ocasionados por fatos que estejam sob sua responsabilidade.

36.5 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 8º O transportador, ao antever que o vôo será cancelado, deverá informar ao passageiro com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.



TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 8º *Caso o transportador possa antever que um voo será cancelado, deverá informar ao passageiro com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação disponibilizados pelo passageiro ou pelo intermediador da compra.*

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 8º - idem justificativa do art. 2º, parágrafo único, da proposta de resolução.

36.6 - POSIÇÃO ANAC

1. A posição da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) quanto ao tema apresentado está exposta no item 36.1.

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 11 No caso previsto no artigo 10, *salvo as excludentes previstas em lei*, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 11º - Idem justificativa do art. 7, da proposta de resolução.

36.7 - POSIÇÃO ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.



TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

...

II - superior a 2 (duas) horas:

- a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e
- b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III – superior a 4 (quatro) horas:

- a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e
- b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto,

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.....

TEXTO SUGERIDO PARA ALTERAÇÃO OU INCLUSÃO

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador, *salvo as excludentes previstas em lei.*

...

II - superior a 2 (duas) horas:

- a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

III – superior a 4 (quatro) horas:

- a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e



b) *alimentação compatível com o tempo de espera, e*

c) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório - aeroporto,

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.....

JUSTIFICATIVA

Comentários art. 15, Caput - Idem justificativa do art. 7º da proposta de resolução.

Comentários art. 15, inciso II, “b” –

Não obstante a previsão legal (Código Brasileiro de Aeronáutica) prever que a concessão de assistência é devida a partir da quarta hora, não sendo possível promover uma alteração de lei através de resolução, cabem alguns comentários atinentes a realidade da operação de transporte aéreo.

Como é notório, nas hipóteses de atraso, a estrutura de alguns aeroportos impossibilita a prestação de assistência, em específico alimentação, para todos os passageiros de um voo – número que pode chegar a 180 – principalmente quando outras empresas possuem voos atrasados ou mesmo cancelados. Quando isto ocorre, as empresas procuram estabelecimentos fora da área aeroportuária, o que implica em um deslocamento que consiste: saída da sala de embarque - deslocamento para estabelecimento que forneça alimentação – tempo razoável para que o passageiro possa usufruir da assistência - retorno para área aeroportuária - ingresso na área de embarque, ou seja, o deslocamento pode levar muito mais do que duas horas e implicar em um atraso superior ao previsto pela companhia.

Pelo que foi descrito acima entendemos que não se pode imputar a companhia aérea a obrigação de prestar assistência – alimentação – em duas horas de atraso, sem que está, em muitas das vezes, implique em atrasos superiores aos programados pela companhia.

37.8 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica



Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

2. Detalhamento da assistência material - Conforme disposto no Artigo 14, Parágrafo Único, do presente regulamento, “*a assistência consiste em satisfazer as necessidades do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera e com as instalações aeroportuárias*”. Desse modo, as empresas devem compatibilizar suas ações de modo a garantir a satisfação de seus clientes, flexibilizando a prestação de assistência material ao tempo de espera e às instalações aeroportuárias. Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada das facilidades de comunicação e alimentação a serem disponibilizadas aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral da obrigação, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito na relação de consumo.

Quanto ao tempo de espera para que seja gerado o dever de prestação da assistência, o marco temporal de 4 (quatro) horas estabelecido no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) refere-se apenas aos deveres de acomodação e reembolso, bem como à possibilidade de aplicação de sanção administrativa pelo órgão regulador, não servindo de parâmetro para a prestação de assistência material.



II. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

MANIFESTAÇÃO Nº	NOME DO MANIFESTANTE	PÁGINA
1	Maira Feltrin Alves - IDEC	297
2	Miguel da Rocha Marques Neto - BKBG Advogados	300
3	Roberto Antonio D`Andrea Vera - JURCAIB	303
4	Ricardo Inglês de Souza - Demarest & Almeida Advogados	305
5	Valter Farid Antônio Junior - Fundação PROCON/São Paulo	306
6	Ana Lucia Miller Esteves - Air France/KLM	313
7	Adalberto Febeliano - Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	316
8	Márcio Silva Souto - Continental Airlines	318
9	Janor Alfredo Basílio Dias - TAM Linhas Aéreas S.A.	325
10	Dadino de Oliveira Filho - CONUT	331
11	Maria Zuleide Ferreira - CONUT	332
12	Simone Ender - Oceanair Linhas Aéreas Ltda.	333
13	Jaciel da Silva Melo – OAB/SP	334
14	Mário Roberto Gusmão - Mário Roberto Gusmão Advogados	338
15	Guilherme Lopes do Amaral - Felsberg e Associados	340
36	Luana Corina M. Antonioli - VRG Linhas Aéreas S/A	



MANIFESTAÇÃO Nº 01.

Nome do manifestante: Maira Feltrin Alves

Organização: Instituto de Defesa do Consumidor - IDEC

MANIFESTAÇÃO

– Bom dia a todos!

Meu nome é Maira, sou representante do IDEC, inicialmente o IDEC parabeniza a agência por esse processo de consulta pública e de audiência pública, isso confere transparência e legitimidade ao processo de regulação do setor, e indica também essa discussão, esse debate que está sendo feito hoje aqui, pra melhoria do setor aéreo que é o objetivo de todos nós. Com a regulação e mesmo com a ação civil pública.

Creio que todos os senhores têm conhecimento da ação civil pública, movida por IDEC e PROCON em São Paulo, e das decisões judiciais, duas liminares e uma decisão no tribunal, que determinam a aplicação do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor às relações aéreas, ao transporte aéreo.

O Código de Defesa do Consumidor então, ele passa a ser um norte pra qualquer atividade de transporte aéreo ou mesmo atividade regulatória. Verificando então a resolução, vimos que apesar de ser indicado aqui na apresentação que o código é tido como premissa, sua incidência é premissa na resolução, os termos da resolução não fazem qualquer menção ao CDC. Nesse sentido é importante, o IDEC vai trazer as contribuições mais detalhadas até o final da consulta pública, devido ao tempo não me aterei a detalhes de artigos nesse momento, mas o IDEC pede pra que se pondere, que se considere essas alterações em consonância com o Código de Defesa do Consumidor. Inclusive porque o Código de Defesa do Consumidor é uma norma de ordem pública.

Uma questão que eu já adianto que o IDEC não vai concordar e vai pedir a retirada, é com relação a preterição de passageiros. Foi mencionado também na apresentação que a infração assim considerada pela ANAC, é aquela da má gestão desse evento de preterição. Todavia, nós temos uma situação anterior que é um contrato que foi escolhido por pessoas, por consumidores, para ser adimplido em determinadas condições. E certamente com a preterição ou overbooking, que no entendimento do IDEC se trata da mesma coisa, haverá o inadimplemento para algum consumidor. Podem ter interpretações divergentes, mas na opinião do IDEC se trata da mesma situação preterição e overbooking e, portanto por ser uma prática ilegal, não poderia ser contemplado em qualquer resolução.

A natureza de uma resolução é de esmiuçar a lei, trazer diretrizes, detalhes para, nesse caso, a execução do transporte aéreo. Então, nesse sentido pode-se haver uma melhoria especificamente com relação aos termos gerais, existem cláusulas abertas. Inclusive mencionado pela Daniele, o local adequado. Eu interpreto o local adequado de uma outra forma, diferente da interpretação da ANAC.



Outras expressões também, por exemplo, “razoável antecedência”, citado no Art. 2º e no Art. 8º. Essas expressões podem levar a interpretações divergentes e conseqüentemente adimplementos divergentes da norma colocada.

Então, nesse sentido o IDEC pondera e considera que deve haver uma maior explicitação nesses termos pra que todos possam cumprir a resolução e cobrar o cumprimento da resolução uniformemente.

Por fim, eu ressalto que o IDEC está à disposição pra contribuir, oferecerá suas contribuições no prazo para a consulta pública e espera que o processo da consulta pública siga com essa transparência inclusive caso não seja aceito algumas ponderações, que haja justificção dessa não aceitação.

Meu tempo está terminando, essas são as breves considerações que eu faço em nome do IDEC.

Obrigado.

1 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Preâmbulo - A elaboração do presente regulamento tem por objetivo promover uma releitura do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhecendo, assim, a existência de uma relação de consumo entre o transportador e o passageiro. Nesse sentido, por se tratar de legislação ordinária que serve como fonte normativa para a proposta de resolução em análise, a inserção de referência no preâmbulo do texto é pertinente. Por esse motivo, a proposta apresentada será acatada por esta Agência.

2. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de



transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

3. Expressão “razoável antecedência” - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, ao mesmo tempo em que a torna mais objetiva e clara, facilitando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada das facilidades de comunicação e alimentação a ser disponibilizada aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral do dever de assistência, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito na relação de consumo.

Ainda assim, a sugestão de retirada da expressão “razoável antecedência” foi acatada, haja vista seu caráter excessivamente subjetivo.

MANIFESTAÇÃO Nº 02.

Nome do manifestante: Miguel da Rocha Marques Neto

Organização: BKBG – Sociedade de Advogados.

MANIFESTAÇÃO

Primeiramente, gostaria de parabenizar a ANAC pela resolução, bastante inspirada também no modelo europeu de (inaudível) *boarding regulations* [...].



O comentário geral aqui seria primeiro, provavelmente esclarecer a resolução no que tange a harmonização dessas regras de convenção de Montreal, seja as regras aplicáveis ao transporte aéreo internacional seria só convenção de Montreal ou valeria essa resolução também.

E segundo, a gente corrobora os comentários do IDEC com relação a conceitos abertos da resolução como, por exemplo, o cancelamento programado de vôo, esclarecer o que seria isso, está um conceito um pouco perdido no meio dessa resolução. E as facilidades de comunicação existem “facilidades ou outros”, tirar esse “outros” pra não tentar criar obrigações muito pesadas pras companhias aéreas ou alguma coisa desproporcional, limitar as ligações telefônicas de uma maneira proporcional a seriedade do atraso.

Obrigado.

2 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Âmbito de aplicação da norma - Quanto à extraterritorialidade, necessário levar em consideração a competência regulamentar e fiscalizatória da ANAC face às empresas estrangeiras de transporte aéreo. Nos termos do art. 8º, VII, da Lei nº. 11.182/2005, em relação às empresas estrangeiras a competência da Agência se restringe aos serviços aéreos prestados no País. Sopesar essa competência é importante porque na aviação civil, há as denominadas “empresas off-line” (art. 214 e segs. do CBAer), que são empresas estrangeiras autorizadas a instalar filial, sucursal etc, no Brasil, para venda de passagens cujos voos se realizarão completamente no exterior, mas cuja contratação do serviço dá-se no Brasil. Essas empresas não são autorizadas a operar transporte aéreo no território nacional. É o caso, por exemplo, da australiana *Qantas Airways*.

Logo, em razão do limite da competência regulamentar e fiscalizatória da Agência, a proposta de resolução de que se trata normatizará procedimentos a serem adotados pelos transportadores aéreos em relação a atraso, cancelamento e preterição de embarque para voos que tenham ponto de partida, intermediário ou de destino no País.

Quanto ao eventual conflito de normas, observa-se que há consonância entre os direitos e deveres elencados na proposta de resolução, no Código de Defesa do Consumidor, na Convenção de Varsóvia (Decreto nº. 20.704/1931) e na Convenção de Montreal (Decreto nº. 5.910/2006), tendo em conta o disposto no art. 1º do Código Brasileiro de Aeronáutica, *in verbis*:

Art. 1º O Direito Aeronáutico é regulado pelos Tratados, Convenções e Atos Internacionais de que o Brasil seja parte, por este Código e pela legislação complementar.

(...)

§ 2º Este Código se aplica a nacionais e estrangeiros, em todo o



Território Nacional, assim como, no exterior, até onde for admitida a sua extraterritorialidade.

A nova regulamentação não ofende as convenções internacionais. Corrobora com tal entendimento o fato de que estas não explicitam os direitos e as obrigações advindas de casos de cancelamento e preterição de passageiros, apenas tarifam em 4.150 Direitos Especiais de Saque (conforme o art. 22 da Convenção de Montreal) a responsabilidade do transportador quando houver dano decorrente de atraso.

Ressalte-se que para a Convenção de Montreal, a comprovação de dano é requisito essencial para a indenização por atraso. Já para o CDC, o atraso por si só já gera direito à indenização – responsabilidade objetiva. Demais disso, reembolso, acomodação e assistência material não são regrados por convenções internacionais ratificadas pelo Brasil.

2. Expressão “ou outros” - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, ao mesmo tempo em que a torna mais objetiva e clara, facilitando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Dada a diversidade da infra-estrutura aeroportuária brasileira, torna-se inviável a disciplina detalhada das facilidades de comunicação e alimentação a ser disponibilizada aos passageiros, razão pela qual a presente Resolução optou pela disciplina geral do dever de assistência, adotando como diretriz interpretativa básica o princípio da boa-fé objetiva inscrito na relação de consumo.

Ainda assim, a sugestão de retirada da expressão “ou outros” foi acatada, haja vista seu caráter excessivamente subjetivo.



MANIFESTAÇÃO Nº 03.

Nome do manifestante: Roberto Antonio D'Andrea Vera

Organização: Junta dos Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil – JURCAIB

MANIFESTAÇÃO

Sr. Presidente, senhores membros da mesa, senhores.

A JURCAIB vai reservar-se pra apresentar um posicionamento mais detalhado por escrito até o prazo assistido pelo aviso da consulta pública.

Apesar disso, eu só gostaria de chamar atenção pra alguns fatos que são tão claros e evidentes que deixaram de ser considerados e deixaram de ser atendidos. É muito difícil sustentar rever uma norma da extensão e da amplitude da Portaria 676 aos pedaços. Eu acho que a revisão da norma, coisa que já se iniciou há coisa de mais de quatro anos atrás, junto a autoridade de ação civil brasileira, requer que os seus conceitos e a sua discussão seja feita de uma forma mais ampla e não especificamente de três dos pontos que ela cobre.

Em segundo lugar, deixou-se de falar também de algo principalmente pros órgãos de defesa do consumidor, matéria que não há nenhuma disposição de ouvir falar, que é o da causa da preterição dos passageiros que essa nova nomenclatura que a ANAC está dando ao overbooking, deixa de considerar o *no show* que é justamente a causa da prática gerencial como bem esclareceu a Daniele dessa do overbooking.

Basicamente essa seria a nossa contribuição inicial.

Obrigado.

3 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:



(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

MANIFESTAÇÃO Nº 04.

Nome do manifestante: Ricardo Inglês de Souza

Organização: Demarest & Almeida Advogados

MANIFESTAÇÃO

Sr. Presidente, senhoras e senhores membros da mesa, senhoras e senhores.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a oportunidade e parabenizar a ANAC pelo formato da audiência pública, realmente é a forma mais democrática de poder estruturar e editar uma norma, nem sempre infelizmente os órgãos podem seguir essa sistemática, então quando eles seguem a gente faz questão de registrar os nossos agradecimentos e parabéns.

Eu falo em nome da IBERIA na verdade, embora esteja registrado como do escritório, a gente gostaria de afirmar em nome da IBERIA que entende que a iniciativa é muito importante, louvável, qualquer melhoria pra dar mais segurança jurídica pras empresas e também pros consumidores, é bem vinda pela empresa. A gente acha também que essa é uma boa oportunidade pra que não só o órgão regulador, mas também as entidades de defesa do consumidor, sejam as autoridades públicas ou entidades civis, possam conhecer um pouco mais a indústria ou a dinâmica do transporte aéreo internacional pra poder calibrar as suas pretensões e expectativas. Porque como todos sabem, nem sempre os atrasos e cancelamentos são feitos por conta ou culpa das companhias, muitas vezes são motivos alheios as vontades das empresas e muitas das vezes o cancelamento se dá pra garantir a segurança e o bem estar do próprio passageiro / consumidor.

A empresa vai apresentar também manifestações através da JURCAIB e eventualmente manifestações... uma manifestação individual no momento apropriado e na forma prevista



pela consulta pública.

Muito obrigado!

4 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A ANAC agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 05.

Nome do manifestante: Valter Farid Antônio Junior

Organização: Fundação PROCON de São Paulo

MANIFESTAÇÃO

Boa tarde a todos!

Em nome da Fundação PROCON, me apresento a essa audiência pública, agradeço a organização desse evento que tem por objetivo democratizar a discussão e, sobretudo legitimar as decisões administrativas tomadas pela Agência Nacional de Aviação Civil.

Até porque qualquer regulação que venha a surgir, ela deve vir atenta não só a realidade, como também ao contexto jurídico e normativo hoje vigente. Pois bem, nesse prisma a incidência do Código de Defesa do Consumidor na regulação dos contratos de transporte aéreo, nas relações contratuais, ela é evidente. Seja pela reiterada jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, do Supremo Tribunal Federal e dos Tribunais Estaduais, como também pelas importantes decisões proferidas na ação civil pública movida pelo IDEC, pelo PROCON de São Paulo em face das companhias aéreas, ANAC, União e Infraero.

Essas decisões são claríssimas no sentido de que essa nova resolução deve ser editada com base nas premissas fixadas no Código de Defesa do Consumidor, com alguns destaques anotando inclusive a incompatibilidade de normas especiais hoje vigentes, com o sistema de proteção como o reembolso até trinta dias, prestação de assistência material a partir de 4h, vejam isso aqui é um despacho, uma decisão proferida nos autos no agravo do instrumento, o TRF 3ª Região. E por aí vai, uma série de anotações que foram feitas ali no sentido de que nesta nova regulação, o CDC seja observado. E não só o CDC, como também o Código Civil que estabelece que o contrato de transporte qualquer que seja, dentre ele o aéreo, constitui obrigação de resultado. Ou seja, o transportador é obrigado a obedecer o itinerário e o horário contratado no bilhete sob pena de mora ou inadimplemento. Pois bem, isso foi destacado em decisão recentemente proferida pelo juiz de 1ª instância que preside a nossa ação civil pública.

E pra encerrar enfim, a própria cartilha editada pela ANAC, verão lá 2008 nas suas páginas



que vão de 14 a 16, dão destaque a existência de relação de consumo entre passageiros e companhias aéreas. Pois bem, fixadas essas premissas de incidência do CDC e do Código Civil, fazemos os seguintes apontamentos no que diz respeito ao conteúdo da resolução. Alguns pontos que entendemos importantes.

Porque não inserir no preâmbulo de forma clara, cristalina, a incidência do CDC e do Código Civil na disciplina da assistência material e informativa. Que, aliás, surge independente da causa do atraso, porque isso deriva da violação do dever de boa fé, dever anexo das relações de consumo. Havendo atraso ou cancelamento, independente da razão, é certo que o dever de assistência material e informativa ele surge por parte das companhias aéreas, todos os partícipes dessa relação contratual.

Outra questão: não compreendemos a razão pela qual se menciona de forma reiterada na minuta da resolução, o prazo de 4h para, por exemplo, embarque em outro voo, reembolso ou endosso de passagem. Termo relacionado do artigo 3º e 4º inciso da minuta.

Vejam... O judiciário já se manifestou sobre a inadequação desse prazo de 4h ao sistema de proteção e defesa do consumidor, a decisão expressa nesse sentido, proferida nessa ação civil pública.

Outra questão, por que o endosso, ainda que mais oneroso ao transportador, é obrigatório apenas nos casos de interrupção em escala ou conexão e/ou cancelamento. Por que não no atraso da origem? Algo pra se pensar também.

Reembolso no prazo de sete dias. Veja, o CDC garante por uma questão de reciprocidade o reembolso imediato, porque se eu posso comprar a passagem no momento do voo, tenho também o direito de ser reembolsado nesse mesmo momento, uma questão de organização. Isso tem base não só no CDC como no próprio CBA que prevê reembolso imediato nessas hipóteses.

Outra questão que somos radicalmente contra, regulamentação do overbooking. Não concordamos com a regulação do overbooking via resolução, por se tratar de infração não só administrativa no plano da ANAC, como violação ao Código de Defesa do Consumidor, prática comercial abusiva.

Utilização de cláusulas abertas, dentre elas eu destaco mais uma vez a questão da acomodação em local adequado. O que vem a ser isso? A sala de embarque é local adequado? Isso fica a critério de quem, das companhias aéreas? A ANAC vai fiscalizar? Essa é uma dúvida importante.

E por fim, quanto a assistência material e seu escalonamento no tempo, nós apresentaremos através de minuta escrita, todos os apontamentos que a fundação propõe e entende importantes.



Então pra encerrar, aguardamos uma regulação, mas uma regulação conforme com aquilo que o Código de Defesa do Consumidor dispõe e aquilo que foi decidido... vem sendo decidido na ação civil pública.

Muito obrigado!

(CONTINUAÇÃO DA EXPOSIÇÃO APÓS O A REINSCRIÇÃO)

São 2 breves pontos que eu acho que, em razão do curto tempo que tive, talvez não tenha dado o devido destaque que entendo pertinente.

O primeiro deles diz respeito ao dever de assistência material e informativa, e o fato gerador dessa obrigação. Foi dito aqui nessa audiência pública, que essa assistência seria devida apenas nos casos em que houvesse responsabilidade do transportador. Excetuando-se aquelas hipóteses de caso fortuito, força maior, e etc. que são colocações que são costumeiramente feitas durante esse debate.

Só que nesse ponto, cabe fazer um parêntese. O dever de assistência, ele não deriva de responsabilidade civil, mas sim, da violação do dever de boa fé. E o que vem a ser isso? Assistir um consumidor submetido a uma situação de atraso ou cancelamento constitui obrigação do transportador, independente do motivo de atraso. Por quê? Quando se vende um bilhete, frustra-se a legítima expectativa desse passageiro de viajar no horário e itinerário prometidos.

Havendo algum problema quanto a isso, isso independente da sua causa, esse passageiro tem o direito de ser assistido. E isso tem base aonde? No próprio CDC, o princípio da boa fé. Art. 4, Inciso Segundo do CDC.

Portanto, quando se fala em assistência material e informativa, não se cogita de responsabilidade civil e, portanto, da incidência das hipóteses excludentes de responsabilidade, dentre elas, o caso fortuito e força maior que foram trazidas aqui por um dos representantes de companhias aéreas. Pois bem, este é um primeiro ponto que eu gostaria de ressaltar. E essa é uma distinção que é muito pouco feita, mas ela tem embasamento teórico e embasamento científico. E isso deve ser considerado no momento de uma eventual regulação, quando se pensar em eventuais excludentes nessa minuta. Com a qual nós não concordamos, o PROCON e IDEC.

Outro ponto. Quando falei que a origem desse processo regulatório é uma ação civil pública movida pelo PROCON e pelo IDEC, em face de todas as companhias aéreas nacionais, a ANAC, União e INFRAERO. Pois bem. Nesses autos existe uma decisão que obriga, impôs o dever à ANAC de elaboração dessa nova resolução, com base nos preceitos do Código de Defesa do Consumidor e também com atenção à disciplina que é dado ao contrato de transporte pelo código civil, pelo código de 2002.



Pois bem. Houve, portanto já um controle *a priori* da atividade regulatória, porque se por um lado reconhecemos que por força do princípio de separação dos poderes, o órgão regulador tem autonomia para regular, é certo que ele não foge desse controle, que pode se dar *a posteriori* ou *a priori*, que é o nosso caso, em que a regulação teve por marco inicial uma provocação do Poder Judiciário via Ação Civil Pública que nós propusemos.

Portanto nós acreditamos que o resultado do processo de audiência e consulta públicas, que seria a resolução propriamente dita, ela para guardar legitimidade com o contexto jurisprudencial brasileiro, com o posicionamento da própria ANAC, vide a cartilha que menciona o CDC e principalmente com o que vem sendo decidido na Ação Civil Pública, nós entendemos que essa resolução será considerada legítima, se contemplar de forma expressa a incidência do Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil, que são dois diplomas expressamente contemplados pelos magistrados que atuam nessa Ação Civil Pública, e com não só menção, mas com efetiva reverberação das normas objetivas ali existentes, no conteúdo da resolução. Ok?

Então essas eram breves considerações que eu gostaria de fazer um pouco mais devagar, ok? Agradeço a oportunidade e mais uma vez parabênzo a iniciativa da agência. Muito obrigado.

5 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Preâmbulo - A elaboração do presente regulamento tem por objetivo promover uma releitura do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) à luz do arcabouço principiológico e normativo inscrito no Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhecendo, assim, a existência de uma relação de consumo entre o transportador e o passageiro. Nesse sentido, por se tratar de legislação ordinária que serve como fonte normativa para a proposta de resolução em análise, a inserção de referência no preâmbulo do texto é pertinente. Por esse motivo, a proposta apresentada será acatada por esta Agência.

2. Prazo de 4 (quatro) horas - Considerando que o ordenamento jurídico do setor de aviação civil estabelece prazo específico de 4 (quatro) horas (art. 230 do CBAer), entende-se que não há que se falar em reduzir esse prazo por via infralegal, visto que feriria o princípio da legalidade, disposto no *caput* do art. 37 da Constituição Federal.

Nessa esteira, faz-se mister registrar que estão em tramitação no Congresso Nacional projetos de lei que regulamentam novos prazos para o atraso, sendo estes, caso aprovados, os instrumentos adequados para a alteração legal.

3. Atraso em aeroporto de partida e endosso - Conforme colocado na Exposição de Motivos tornada pública por ocasião dos procedimentos de consulta e audiência pública, os eventos contemplados na presente Resolução possuem distintos potenciais lesivos ao consumidor. Adotou-se, portanto, a lógica inscrita originalmente no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer), segundo a qual o ônus imposto ao transportador de prover



alternativas ao passageiro obedecerá a proporcionalidade do dano ao consumidor. Assim, não há que se falar em acomodação em vôo de terceiros para os eventos de atraso em aeroporto de partida e, por exemplo, interrupção do serviço. Indubitavelmente, a situação de vulnerabilidade do consumidor é bastante maior no segundo caso, razão pela qual não faz sentido definir a mesma proteção para ambos os eventos.

4. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se



a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

Ante essas considerações, será acolhida a racionalidade inscrita na presente contribuição, com a ressalva de que o prazo para o reembolso estará vinculado ao meio de pagamento empregado na aquisição do bilhete de passagem, alterando o prazo para 7 dias úteis para as compras parceladas, com o estorno das parcelas pagas e o cancelamento das parcelas vincendas.

5. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do



Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

6. Assistência material e infra-estrutura aeroportuária - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

A inserção da ressalva de que a assistência material deverá ser provida conforme a estrutura do aeroporto em que ocorre a operação flexibiliza os termos da norma, tornando-a menos objetiva, dificultando, assim, a atuação fiscalizadora desta Agência. Por essa razão, a proposta não será acatada quando da elaboração da versão final do regulamento.

7. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.



MANIFESTAÇÃO Nº 06.

Nome do manifestante: Ana Lucia Esteves

Organização: Air France / KLM

MANIFESTAÇÃO

Bom dia!

Eu falo em nome da Air France / KLM. Na verdade eu acho que a gente tem que seguir a realidade brasileira, tanto do consumidor brasileiro, como as companhias aéreas que atuam no Brasil.

Eu já enviei minhas sugestões, doze ao todo, e gostaria apenas de ressaltar que para reembolso não é simplesmente o reembolso imediato. Se ele paga em cash, ok, até conforme dá pra fazer reembolso imediato. Se é cartão de crédito, a gente tem que respeitar as normas da bandeira do cartão.

Então, eu sugeriria até mudança de expressão, de solicitação de reembolso em até sete dias. Aí, de qualquer forma eu já mandei minha sugestão e também com relação a preterição de passageiros, nem sempre é um *overbooking* mal administrado. Pode ser uma falha na aeronave, troca de uma aeronave pra uma menor e aí há a preterição de passageiros.

O resto já está enviado e estou à disposição.

6 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs-se a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora



proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do



do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

2. Preterição de embarque - Sobre a preterição de passageiros, destaque-se que a recusa de embarque em determinado voo pode ocorrer por uma série de contingências operacionais, dentre as quais, a reacomodação de passageiros de voos anteriores, a troca de aeronave por motivo de manutenção não programada, a oferta de bilhetes superior a capacidade da aeronave (*overbooking*) etc.

Seja qual for a motivação, ao preterir um passageiro detentor de bilhete de passagem confirmado, a companhia aérea incorre em infração reconhecida pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) no seguinte dispositivo:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

Atendo-se ao que preconiza a legislação específica do setor, a presente Resolução atua no sentido de coibir a referida infração. Seu objetivo primordial não é disciplinar os motivos que geraram a preterição, mas tão-somente regulamentar os direitos dos passageiros nos casos de recusa de embarque.

Adicionalmente, a norma em apreço estabelece um sistema de incentivos que estimula a repactuação do contrato de transporte nos casos em que a empresa se vê confrontada com circunstâncias que, inevitavelmente, ensejarão a preterição de embarque. Nesses casos, a companhia infratora deverá oferecer compensações aos passageiros que se voluntariarem para desistir do embarque.

MANIFESTAÇÃO Nº 07.

Nome do manifestante: Adalberto Febeliano

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras



MANIFESTAÇÃO

Bom dia a todos!

Eu preparei uma apresentação, será que a gente poderia colocá-la?

Em primeiro lugar eu queria... Bom dia a todos! Senhoras e senhores, agradecer a oportunidade de estar aqui. Bom dia, a mesa!

Queria aproveitar pra dizer que em princípio essas normas podem ser atendidas da forma como estão propostas, podem ser atendidas pela AZUL, mas a AZUL queria além, queria propor um enrijecimento dessas normas.

Em relação a atrasos, cancelamentos e algumas medidas complementares. A gente queria propor que quando você tem um atraso causado... Superior a 15 minutos, causado pelo controle de tráfego aéreo, seja por restrição de fluxo, seja por falta de capacidade de algum setor, que as empresas aéreas também possam ser indenizadas por esse custo adicional.

Que o deslocamento de tripulação reserva, quando a tripulação excede o limite de horas de vôo por dia, em função desses problemas de tráfego aéreo, também seja indenizado.

Que todas essas despesas que nós teremos que suportar com os passageiros quando for causado por problemas de tráfego aéreo, que também sejam reembolsadas. E principalmente que esse reembolso seja imediato.

Nós temos uma historinha triste aí, tinha três porquinhos chamados VASP, VARIG e TRANSBRASIL, que há vinte e seis anos atrás tiveram problema e até hoje não receberam a compensação pelo problema causado pelo Estado brasileiro. Então, essa compensação tem que ser imediata.

Em relação a cancelamentos, quando nós temos problemas de acesso a aeroportos, porque o pátio ficou cheio ou porque não tem condição de parar um novo avião, porque a infra-estrutura portuária assim não permite, forçando obviamente a um cancelamento de uma escala, então também nós somos consumidores, também queremos ser compensados por isso.

Depois nós vamos detalhar essas propostas quando a gente encaminhar por escrito, mas também que a gente tenha as indenizações proporcionais a esses custos.

A gente também propõe uma medida complementar e como nós temos nossos aviões paralisados no solo pela falta de liberação de uma peça da alfândega, que a gente também seja indenizado por isso.

O que parece pra gente é que o Estado brasileiro está exigindo demais, não diria demais, o



Estado brasileiro exige das empresas aéreas o que ele acha adequado. Só que a contrapartida não existe, as empresas aéreas são consumidoras obrigatórias de serviços prestados pelo Estado e o Estado não dá a contrapartida necessária pra que nós possamos ser mais eficientes.

Então quando se for fazer uma norma dessas, deve ser feita, deve ser protegido o direito do consumidor. Na realidade, a Azul vai até um pouco além disso. A Azul oferece compensações adicionais aos seus passageiros, mas também têm que se lembrar que as empresas aéreas precisam ter um ambiente eficiente aonde elas não tenham que arcar sozinhas com esses custos. Muito obrigado.

7 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Compensações por atraso - No que toca à criação de um sistema de compensação por atrasos e cancelamentos, trata-se de assunto que foge ao escopo da norma proposta e, por isso, não será abordado na presente Resolução.

MANIFESTAÇÃO Nº 08.

Nome do manifestante: Márcio Silva Souto

Organização: Continental Airlines

MANIFESTAÇÃO

Bom dia a todos, eu falo em nome da Continental Airlines. As contribuições que eu trago são de fato em alguns aspectos práticos, serão encaminhadas oportunamente por escrito, mas gostaria de destacar algumas delas... Que na visão das empresas aéreas, a aplicabilidade delas seria impraticável, ou em algum momento seria contrária às próprias normas do CBA ou ao próprio Código Civil.

A primeira, com relação ao reembolso de bilhetes nas hipóteses previstas na norma, ela fala do reembolso pago pelo bilhete não utilizado, e quando na verdade, existe a questão do reembolso parcial, principalmente nas viagens de ida e volta, a sugestão seria na verdade, pago pelo trecho de bilhete não utilizado, e não pelo bilhete em si integral.

E no prazo de 7 dias, considerando que hoje, acredito que não a totalidade, mas a grande maioria dos bilhetes são vendidos em cartão de crédito, isso mundialmente, acredito que o ideal no texto, seria “a ser comandado no prazo de até 7 dias” e sempre na forma original de pagamento. Já existe uma previsão aqui na norma, que ele pode ser indicado um terceiro pra receber.

É importante lembrar, na verdade, que se for indicado um terceiro no exterior,



principalmente, o banco central restringe essa transferência, por considerar evasão de divisas, e também na verdade, um terceiro que não seria o beneficiário, ou o próprio passageiro principalmente, não acreditamos que seria a transferência ideal no caso de reembolso.

Também vale lembrar que o pagador pode ser a agencia de viagem, através de fatura, e o que envolve comissionamento, envolve diversos aspectos das normas da IATA, que acreditamos que não seriam aplicadas. Então, o texto ideal seria “na forma original de pagamento” e com relação ao estorno em parcelas únicas, também acreditamos que o ideal seria inserir que o comando do reembolso pro cartão de crédito já seria suficiente pra cancelar a venda independente das parcelas. Por que cada administradora de cartão trata de uma forma.

Outro aspecto importante, nas hipóteses de endosso de bilhete, é sempre importante destacar que foi mediante acordo. Foi suscitado isso, mas eu acredito que seria interessante inserir, porque a empresa que não mantém acordo com aquela que pretende endossar, pode negar o endosso.

Nas hipóteses de assistência, existem duas situações. A primeira, ao passageiro pode ser oferecida uma alternativa, mas no Art. 3º, Inciso I, pode ser em data de conveniência do passageiro, e a extensão da assistência, também na hipótese do texto original, pode se estender até a disponibilidade do passageiro, e não a alternativa oferecida. Se o passageiro pretende voar daqui a um mês, no texto original, o que vai ocorrer é: eu tenho que pagar hotel e todas as assistências aqui suscitadas, dentro desse período que for conveniente pro passageiro.

Com relação ao Parágrafo Segundo do Art. 8º, esse parágrafo trata exclusivamente de atraso, e não de cancelamento. Ele fala que o transportador deverá manter o passageiro informado periodicamente com relação à previsão de saída, mas isso trata exclusivamente de atraso. Se o vôo já foi cancelado, eu não tenho como efetivamente informar.

Com relação ao cancelamento de vôo, essa vai ser a mais importante contribuição eu acredito, ela só é contrária ao CBA e ao código civil, porque prevê a hipótese de qualquer tipo de cancelamento, independente da vontade do transportador.

(CONTINUAÇÃO DA EXPOSIÇÃO APÓS A REINSCRIÇÃO)

Obrigado. Só dando continuidade... Com relação ao Art. 3º, 13º e se eu não me engano tem mais um que fala com bilhete confirmado... Aliás, fala com reserva confirmada, é importante lembrar que reserva não estabelece contrato de transporte, mas somente a emissão do bilhete. Então uma das sugestões também seria alterar em todos esses artigos que consta reserva confirmada pra bilhete confirmado. Ou o que somente o bilhete que estabelece a relação.



Também com relação ao Art. 3º, o meu entendimento na verdade, com relação ao reembolso, é de que sim, é válida a questão do reembolso na hipótese de atraso, mas como já mencionado aqui nas hipóteses de força maior, eu acredito que no mínimo deveria ser mantido as condições originais do contrato, ou seja, eventualmente as restrições aplicadas seriam mantidas na hipótese de força maior, e não o reembolso integral.

E com relação ao Art. 10º, eu entendo que houve uma confusão de interpretação entre o CBA, e o Código Civil, ao que me parece foi feita uma junção dos 2 artigos, mas o CBA, ele prevê, se o transportador vier cancelar a viagem, ele vai cair nas 3 hipóteses não é, de reembolso, acomodação e assistência. O Código Civil, ele mais parece com o Caput do Art. 10º atual, que fala em caso de cancelamento de vôo, independente da razão. Só que o CBA, aliás, o Código Civil, não prevê a situação do reembolso. Ele prevê só da assistência e da acomodação, o que eu concordo. E a diferença na verdade, que é implícita, é a excludente. Ou seja, a sugestão viria como se o transportador vier a cancelar a viagem, como consta hoje no texto original do Art. 229 do CBA, continuariam as hipóteses já previstas aqui com relação ao reembolso e acomodação.

E os dois outros artigos, aliás, os dois incisos, o primeiro e o segundo se relacionam às hipóteses previstas no Código Civil, no capítulo de transporte, Art. 741, também seriam mantidas, caso o Caput do artigo viesse a ser... “Se o transportador vier a cancelar a viagem”, que as demais hipóteses seriam justificadas já pelo código civil.

Volto a destacar no caso de assistência também, em todas as questões relacionadas à assistência, que seria limitado a alternativa oferecida pela empresa, e não destacando que caso seja a conveniência do passageiro, isso poderia se estender por meses, a questão da assistência, e acredito que não seria à medida que onde a ANAC gostaria de chegar, tão pouco as empresas, e no Art. 15º, ele começa falando “ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso no valor de bilhete”, mas ele não fala especificamente. Seria só um esclarecimento efetivo de quais hipóteses. Parece redundante, mas eu acredito que seria interessante colocar nas hipóteses de atraso, cancelamento e preterição. Considerando que a norma regula... Seria uma modificação na 676, e essa opção do artigo da assistência, na verdade do capítulo, poderia se estender para todas as demais hipóteses da 676. Seria só um esclarecimento.

Fora isso, os outros detalhes eu... São assuntos, acredito que não menos importantes, mas mais específicos e eu traria também oportunamente as manifestações por escrito. Obrigado.

8 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às



empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

2. Endosso - O ato de endossar é originalmente previsto no art. 231 do CBAer, que estabelece:

Art. 231 Quando o transporte sofre interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Dentre as acepções previstas no Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Michaelis, o endosso, previsto no referido dispositivo legal, possui a denotação de transferir a outrem um encargo. No sentido da norma, esse encargo é compreendido como a transferência da execução do serviço de transporte aéreo do transportador originalmente contratado para outro transportador.

A esse respeito, a Portaria nº. 676/GC-5/2000 preceitua:

Art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceito, de acordo com os convênios que celebrarem.

A propósito, o disposto no referido artigo, ao contemplar a discricionariedade da empresa

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



em firmar acordos com suas congêneres, possibilita que o direito ao endosso, nos casos previstos na Portaria supracitada e no CBAer, torne-se inócuo caso não seja firmado o convênio.

No entanto, entender que o CBAer, em seu art. 231, quis limitar a possibilidade de acomodação do passageiro apenas aos casos em que houver convênio entre os transportadores, de certo, não é a interpretação mais adequada. Veja-se:

Retomando o conceito de potencial lesivo das hipóteses tratadas na presente resolução e apresentado no texto da justificativa que subsidiou a minuta de resolução em discussão, as situações previstas no art. 231 são, na perspectiva do passageiro, as mais vulneráveis.

A interrupção do serviço e o atraso no aeroporto de escala/conexão pressupõem que o serviço contratado já foi iniciado, mas que teve a sua conclusão afetada por um evento qualquer. Logo, o passageiro permanece no aguardo da retomada da prestação do serviço em local diverso de sua origem e de seu destino, circunstância que impõe a plena tutela do transportador.

No intuito de se atingir o fim colimado pela norma, a interpretação que melhor se coaduna com o objetivo desta, fazendo com que se mostre efetiva ao seu propósito de proteção do passageiro em casos de vícios no contrato de transporte, é a de que o endosso a que se refere o CBAer seja entendido como a obrigação do transportador de prover alternativa de transporte ao passageiro que, após iniciada a execução contratual, tenha sido o serviço de transporte interrompido ou em atraso por um período superior a 4 (quatro) horas. Essa finalidade da norma foi recentemente ratificada, com o advento do novo Código Civil (CC) que, em seu art. 741, dispõe:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que diz respeito à obrigatoriedade do endosso apenas para os voos de escala/conexão, este decorre de distinção estabelecida no CBAer, que considera o atraso ou interrupção do voo em aeroporto de escala com potencial de lesividade superior aos incidentes ocorridos em aeroporto de origem. Quanto à referida situação nos casos de aeroporto de partida, nada impede que o transportador faculte ao passageiro a possibilidade de acomodação em voo de congêneres.

3. “Data de conveniência do passageiro” - Conforme colocado na contribuição, a imposição do ônus da assistência material ao transportador nos casos em que, tendo



havido algum vício de qualidade no serviço contratado, o passageiro opte pela acomodação em data de sua conveniência, prejudica o equilíbrio da relação contratual estabelecida entre as partes.

O objetivo precípua da assistência material, em um cenário de reconhecida vulnerabilidade do consumidor, é o de prevenir a ocorrência ou o agravamento de danos decorrentes do descumprimento do contrato celebrado. Todavia, ao optar pela acomodação em data de sua conveniência, o passageiro promove uma repactuação do contrato de transporte, retirando-se, voluntariamente, da tutela do transportador até que se atinja a nova data acordada para a execução do contrato. Diferentemente, ao optar pela acomodação em primeira oportunidade, o passageiro mantém a expectativa de que o contrato seja executado, justificando, assim, seu direito a ser assistido.

Pelo motivo exposto, a sugestão será acatada e o dever de provimento da assistência material recairá sobre o transportador apenas nas situações em que o passageiro decidir pela acomodação em primeira oportunidade.

4. Art. 8º, § 2º - O dispositivo será retirado do texto final da norma.

5. Reserva confirmada – A utilização da expressão “reserva confirmada” justifica-se em função da terminologia consagrada no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer).

6. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica Nº 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.

MANIFESTAÇÃO Nº 09.

Nome do manifestante: Janor Alfredo Basílio Dias

Organização: TAM Linhas Aéreas S.A.

MANIFESTAÇÃO

Bom... Primeiramente, bom dia aos senhores componentes da mesa! Bom dia a todos os participantes aqui... Vou me apresentar rapidamente. Janor Basílio, eu sou da parte de gerência de assuntos regulatórios da TAM Linhas Aéreas.

Bom. Inicialmente a TAM Linhas Aéreas, vem manifestar o seu apoio à iniciativa da ANAC em editar uma proposta de resolução, dispondo sobre as condições gerais de transporte, no tocante aos atrasos e cancelamentos de vôos, a preterição de embarque de passageiros e a assistência material.



Tal iniciativa é louvável na medida em que o objetivo é harmonizar a relação entre transportador e passageiro. Objetivo este que a TAM reconhece como sendo de suma e extrema importância. Contudo, a TAM Linhas Aéreas não pode concordar integralmente com a proposta de resolução em comento. Posto que, seu teor deixou de prever algumas disposições imprescindíveis, de regular o desenvolvimento da atividade, inclusive em razão da natureza extremamente peculiar que é a aviação.

Bem como trouxe algumas outras disposições operacionalmente impossíveis ou inviáveis para as companhias aéreas. Desta forma, visando manter o equilíbrio entre ambas as partes para assegurar a eficiência da prestação do serviço aéreo, sem, contudo, comprometer a sua viabilidade, a TAM passa a tecer as suas considerações.

A primeira delas, é o fato de que a presente proposta de resolução, em momento algum contempla as causas excludentes de responsabilidades previstas em lei, como por exemplo: força maior, caso fortuito, fato da administração e responsabilidade exclusiva de terceiros.

Nesse contexto, é importante destacar que muitas vezes, as companhias aéreas se encontram ao lado dos passageiros na posição de hipossuficientes, carecedoras de informações basilares ou impossibilitadas de operar; seja por força das determinações das autoridades aeronáuticas, ou por fatores da natureza, mas por razões absolutamente alheios ao seu controle. Para exemplificar, podemos citar que nos últimos 6 meses, grande quantidade dos trechos operados pela TAM, sofreram atrasos ou até cancelamentos não gerenciáveis, os quais tiveram como causa o tráfego aéreo, restrições de fluxo, problemas de imigração ou alfândega, falta de *fingers*, falta de portão para embarque, restrições nos aeroportos, problemas meteorológicos, vigilância sanitária entre outros que a gente poderia estar citando aqui.

Desta forma, resta evidente que tais excludentes devem ser expressamente previstas na proposta da resolução, uma vez que caso não seja considerada, a TAM, assim como todas as demais companhias aéreas, serão injustamente e injustificadamente, prejudicadas por ocorrências, as quais não deram causa e não poderiam controlar.

Por outro lado, cabe apontar também, que de forma como constaram na presente proposta de resolução, algumas disposições tornaram-se operacionalmente impossíveis de serem cumpridas, conforme breves apontamentos a seguir. Em todos os artigos de que tratam as alternativas a disposição dos passageiros, consta que a acomodação poderá ou deverá ser feita em data da conveniência do passageiro.

Contudo é necessário impor um limite à expressão “data de conveniência do passageiro” mesmo que seja até a validade do bilhete, uma vez que findo este período, o bilhete perde sua validade nos termos da legislação em vigor. E automaticamente será bloqueado pelo sistema. É imperiosa a fixação dos controles de objetivos que auxiliem a interpretação e a



aplicação da norma para evitar eventuais abusos por parte dos passageiros, e garantir o equilíbrio da relação jurídica entre as partes.

A diminuição do prazo de 30 para 7 dias para reembolso do valor integral do bilhete, também é operacionalmente inviável para ser cumprido, e nesse ponto, é de suma importância destacar que muitas compras envolvem agências de viagens e administradoras de cartão de crédito. Empresas terceiras que obrigatoriamente estão envolvidas na relação.

Nos casos de bilhetes adquiridos com cartão de crédito o assunto é ainda mais delicado, pois às companhias aéreas compete somente efetuar a operação reembolso / estorno, sendo que a operacionalização e a efetivação da solicitação são de responsabilidade exclusiva das empresas administradoras de cartões de crédito.

Esse prazo diminuto será impossível de ser cumprido, tendo em vista todos os procedimentos a serem seguidos pelas partes envolvidas.

Eu já vi o tempo, e eu não sei se eu continuo agora, porque nós temos o outro...

Obrigado.

Bom senhores, dando continuidade ao que nós estávamos explanando, da mesma forma não podemos concordar com a determinação de que este deve ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar. Operacionalmente só é possível realizar o reembolso de forma original de aquisição do bilhete, e na pessoa do adquirente pagante, inclusive para garantir a segurança jurídica das relações firmadas e evitar fraudes contra os consumidores e contra as empresas aéreas.

Indo além, na hipótese de bilhetes adquiridos por cartão de crédito, as administradoras processam a devolução, estorno e cancelamento, no próprio cartão de crédito utilizado para a compra, não havendo a possibilidade de poder indicar uma terceira pessoa.

Quanto ao aviso aos passageiros acerca do cancelamento de vôo com antecedência mínima de 72 horas, cabe ressaltar novamente, que muitas reservas são realizadas através de agências de viagens, assim como o contato com o passageiro é efetuado exclusivamente por estas, quando do conhecimento do cancelamento de vôo, as companhias aéreas realizam a comunicação para as agências, e estas avisam aos passageiros. Desta forma resta evidenciada a possibilidade de se imputar a responsabilidade pela comunicação direta aos passageiros às companhias aéreas, uma vez que a relação jurídica inicial foi estabelecida entre a agência e o passageiro, sendo que muitas vezes as companhias aéreas sequer têm dados de contato dos passageiros, ou seja, tratar-se-ia de obrigação impossível de ser cumprida pelas companhias.

No tocante à assistência, cabe destacar que as disposições contidas na proposta de resolução não levaram em consideração a estrutura e restrições a cada um dos aeroportos.



Fator este que simplesmente não pode ser ignorado. Isto porque a proposta determina que as companhias aéreas ofereçam alimentação compatível após duas horas de atraso. Entretanto, não menciona sobre o fato de existirem diversos aeroportos em todo o território nacional que não possuem restaurantes ou até mesmo que nos aeroportos internacionais as companhias aéreas não têm permissão para...

Bom, dando seguimento, além disso, a determinação que a partir da primeira hora após o horário inicial do voo, as companhias aéreas já devem oferecer facilidade de comunicação, como por exemplo, ligação telefônica, acesso a internet e outros.

Mesmo que os passageiros já estejam a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal, sem restringir a capacidade operacional da companhia, ou a infra-estrutura de cada aeroporto, agrega às companhias aéreas um ônus excessivo e indevido, desequilibrando a relação entre as partes. Nesse mesmo sentido, é necessário também esclarecer que a assistência prevista em qualquer das modalidades, só deve ser oferecida nas hipóteses em que as companhias aéreas tenham conhecimento de que tal assistência não causará impactos negativos na regular operação do voo, ou seja, não acarretará a perda de voo ou demora ainda maior na re-acomodação dos passageiros, visando garantir que o objetivo findo do contrato de transporte aéreo seja alcançado.

Finalizando, a TAM linhas Aéreas, reitera e reconhece a importância de uma relação harmoniosa entre transportador e passageiro, mas acredita que esta relação deve se pautar em normas que atentem para a peculiaridade da natureza da atividade desenvolvida, sendo que as considerações ora apresentadas, não pretendem absolutamente, impugnar completamente as propostas de resolução em discussão. Ao contrário, busca apenas apontar relevantes questões técnicas operacionais, regulatórias que caso não sejam observadas, podem acarretar para as companhias aéreas, imposições operacionalmente inviáveis, culminando com a perda do equilíbrio na relação.

Com isso visa também a própria proteção dos passageiros, ao ponto que eventuais ônus excessivos impostos às companhias, certamente teriam reflexo nos preços das passagens aéreas. O que não seria favorável para nenhum dos envolvidos nas operações do seu setor.

Senhores, muito obrigado. Era o que nós tínhamos pra comentar, e mandaremos o resto de nossa manifestação por escrito. Obrigado.

9 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Da suspensão do dever de assistência – No que toca ao posicionamento desta Agência relativo às circunstâncias extraordinárias que afastam o dever do transportador de prover assistência material, remeto à argumentação exposta no item 2.5.4. da Nota Técnica N° 01/2010 que acompanha o presente Relatório de Contribuições.



2. “Data de conveniência” - Conforme colocado na contribuição, a imposição do ônus da assistência material ao transportador nos casos em que, tendo havido algum vício de qualidade no serviço contratado, o passageiro opte pela acomodação em data de sua conveniência, prejudica o equilíbrio da relação contratual estabelecida entre as partes.

O objetivo precípua da assistência material, em um cenário de reconhecida vulnerabilidade do consumidor, é o de prevenir a ocorrência ou o agravamento de danos decorrentes do descumprimento do contrato celebrado. Todavia, ao optar pela acomodação em data de sua conveniência, o passageiro promove uma repactuação do contrato de transporte, retirando-se, voluntariamente, da tutela do transportador até que se atinja a nova data acordada para a execução do contrato. Diferentemente, ao optar pela acomodação em primeira oportunidade, o passageiro mantém a expectativa de que o contrato seja executado, justificando, assim, seu direito a ser assistido.

Pelo motivo exposto, a sugestão será acatada e o dever de provimento da assistência material recairá sobre o transportador apenas nas situações em que o passageiro decidir pela acomodação em primeira oportunidade.

3. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêem o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.



O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento. Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

4. Direito à informação - A presente Resolução firma o entendimento segundo o qual cabe à empresa aérea munir o passageiro de informações atualizadas acerca de quaisquer eventualidades na execução do contrato de transporte aéreo, independentemente do

[1] J.B. Torres de Albuquerque, "Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o término do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do



formato utilizado para a aquisição do bilhete de passagem. Para tanto, recai sobre o transportador aéreo o ônus de se articular com seus prepostos, inclusive as agências de viagem, de modo a agilizar a transmissão de dados para contato junto aos passageiros.

5. Assistência material - A ANAC reconhece a necessidade de inserir disposições objetivas na proposta de regulamento sob análise. A atividade fiscalizadora da Agência, essencial à garantia do cumprimento da norma, depende do estabelecimento de parâmetros claros e objetivos sem os quais a eficácia de sua atuação ficará comprometida.

Entretanto, há de se ter em mente o *trade-off* existente entre a especificação minuciosa das condições de prestação da assistência material e a ocorrência de circunstâncias não previstas, com reflexos diretos sobre a eficácia da norma. Em um país com dimensões territoriais tão extensas como o Brasil, onde as diversas atividades ligadas à aviação civil desenvolvem-se em ambientes com enormes disparidades entre si, é impossível abarcar, no texto normativo, todas as condições a que estão sujeitos os agentes econômicos.

MANIFESTAÇÃO Nº 10.

Nome do manifestante: Dadino de Oliveira Filho

Organização: Confederação Nacional dos Usuários de Transporte – CONUT.

MANIFESTAÇÃO

Senhores, muito bom dia... Dadino de Oliveira Filho, representante da CONUT. Nosso presidente Felinto, lamentavelmente não pode estar presente, pois eles estão reunidos também lá em Curitiba tratando de assuntos inerentes. Nós optamos também em fazer a nossa manifestação por escrito. Então gostaria de agradecer a todos e muito obrigado.

10 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 11.

Nome do manifestante: Maria Zuleide Ferreira

Organização: Confederação Nacional dos Usuários de Transporte – CONUT.

MANIFESTAÇÃO

Bom dia a todos. Nós estamos aqui representando a classe que mantém o setor, que somos os usuários, então nós somos aqui os representantes deles e a maioria dos nossos



presidentes não puderam estar presentes, aliás, todos que estão na lista não puderam estar presente em virtude da reunião com o nosso presidente... Reunião de diretoria em Curitiba, e preferimos, devido ao tempo, nos manifestar por escrito, até porque é um assunto muito abrangente, e pra defendermos o nosso lado, que somos a classe que mais precisa, que mais mantemos o setor, então vamos nos manifestar por escrito. Obrigada.

11 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 12.

Nome do manifestante: Simone Ender

Organização: Ocean Air Linhas Aéreas

MANIFESTAÇÃO

Bom... Bom dia a todos! A companhia Ocean Air também se reserva ao direito de manifestar-se por escrito, e eu cedo a minha palavra a mais algum interessado que tenha se inscrito agora nesse momento.

12 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 13.

Nome do manifestante: Jaciel da Silva Melo

Organização: Ordem dos Advogados do Brasil – SP.

MANIFESTAÇÃO

Muito bom dia a todos. Meu nome é Jaciel da Silva Melo, sou advogado, representando a comissão de defesa do consumidor da Ordem dos Advogados da secção de São Paulo, e em nome do doutor Luiz Flavio Borges Durso, presidente da subseção de São Paulo, e em nome do doutro José Eduardo Tavolieri de Oliveira, presidente da comissão de defesa do consumidor da OAB de São Paulo.

Quero agradecer a oportunidade de estarmos aqui falando a respeito da defesa dos direitos dos consumidores, notadamente em razão desta ação que foi proposta, e que por conta



disto foi feito de maneira bastante salutar a proposta de resolução da ANAC... Momento em que eu agradeço também a receptividade do doutor Marcelo Guarany, em que eu entreguei em mãos um ofício publicado pelo Durso e pelo doutor Tavolieri, mas em síntese até para em também em razão do adiantado da hora, tenho a ressaltar que a comissão de defesa do consumidor da OAB de São Paulo, a Ordem dos Advogados do Brasil em São Paulo, fará também oportunamente, as suas manifestações por escrito, em prazo legal, aliás, do prazo concedido pela ANAC, reiterando que, inclusive fazendo coro... Aliás, comungando com a exposição feita pela douta representante do IDEC, ao douto representante do PROCON São Paulo, afinal de contas, somos todos si integrantes do pólo ativo, o qual a OAB de São Paulo está como litisconsorte ativo, facultativo...

Temos aqui, a reiterar, portanto, a nossa crítica, apesar de todos os esforços feitos no sentido de melhorar o atendimento do consumidor, usuário do transporte aéreo, nós criticamos sim algumas expressões que são evidenciadas de maneira vaga, no texto da resolução proposta, o que será feito por escrito pontualmente... As críticas dessas expressões, isso a que me refiro neste momento...

Fazemos uma severa crítica também no que diz respeito ao direito de reembolso, ora... Comungando – eu repito – com o que disse o douto colega do PROCON, do IDEC também, e demais representantes do pólo ativo da lide, nós não concordamos com a forma que a resolução propõe ou que a ANAC propõe o reembolso daquele passageiro, ou melhor, consumidor, que venha a ser lesado diante de eventual cancelamento, ou atraso nos vôos.

Não concordamos também com a forma em que a resolução propõe que sejam acomodados os consumidores que se sentirem lesados e que não tenham a oportunidade, em razão das expressões vagas do texto, não terão a oportunidade de fazer uso imediato dos direitos que – como disse um colega – deveria estar constando do texto expressa menção ao código de defesa do consumidor, e bem como também ao novo código civil. E sendo assim, agradeço muito a atenção dos senhores, e esperamos que, portanto essa audiência pública resulte naquilo que esperamos, seja mais adequado ao consumidor, que é o que? Que ele possa ter tranquilidade de que, no momento em que ele vá fazer uma contratação de transporte aéreo, ele terá certeza, ou quase certeza, de que vai chegar ao seu destino, sem nenhum tipo de percalço.

Era só isso que eu tenho a fala. Muito obrigado!

13 - POSIÇÃO DA ANAC

1. Reembolso - O prazo de 30 (trinta) dias para efetivação do reembolso assinalado na Portaria nº. 676/2001, em que pese algumas disposições do CBAer, as quais prevêm o reembolso imediato, s.m.j., foi originalmente concebido com o propósito de conferir às empresas aéreas prazo para a realização dos procedimentos necessários ao provimento do reembolso ao passageiro, tendo em vista as mais variadas formas de pagamento



rotineiramente admitidas.

Na esteira desse entendimento, a proposta de regulamentação em discussão manteve essa orientação. Todavia, considerando em especial os avanços tecnológicos observados no processamento dos meios de pagamentos mais usuais, propôs a redução do prazo anterior para 7 (sete) dias. A alteração no prazo para a realização do reembolso, contudo, suscitou a discussão não apenas acerca da adequação do prazo para a sua efetivação, mas também quanto à compatibilidade entre a fixação de um prazo para o efetivo reembolso e o caráter imediato imposto, conforme o caso, pelo próprio CBAer.

De fato, à primeira vista, é razoável supor que a regulamentação vigente e mesmo a ora proposta não conferem ao reembolso o caráter imediato estrito senso imposto na maior parte dos casos pelo CBAer. Não obstante, observa-se, a partir da avaliação dos meios de pagamento à disposição dos passageiros e admitidos pelas empresas aéreas, a necessidade de compatibilizar a compreensão do termo “imediato” às especificidades de cada um desses meios de pagamento.

Tome-se por exemplo apenas os meios de pagamento mais empregados, quais sejam: i) dinheiro; ii) cheque, e iii) cartão de crédito. O dinheiro é, em essência, forma imediata (à vista) de solver débitos, com aceitabilidade geral e disponibilidade imediata e, desse modo, dispensa qualquer tipo de procedimento prévio à quitação da dívida.

O cheque, em que pese se admitir o seu uso pós-datado, também é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra uma instituição bancária sobre fundos depositados na conta do emitente, para pagamento ao beneficiário do cheque. No entanto, mesmo quando emitido como ordem de pagamento à vista, está sujeito a um procedimento de compensação, que condiciona a efetiva solvência da dívida à disponibilidade de recursos na conta bancária de quem comanda a ordem de pagamento.

O cartão de crédito, por sua vez, na acepção de Albuquerque, “é um cartão plástico, emitido por uma administradora de cartões de crédito, que mediante contratação de uso, dá direito a seu associado, fazer por meio dele, pagamentos de serviços e compras de bens em estabelecimentos comerciais, na praça de uma ou várias cidades, responsabilizando-se a administradora pela solvência de seu associado.”[1].

A administradora do cartão, de acordo com o contrato celebrado com o consumidor e em linhas gerais, fica responsável pelo pagamento das aquisições feitas por ele com o uso do cartão, até o valor limite combinado e, também de acordo com o contrato firmado com o fornecedor de bens e serviços, responsável, diretamente ou por meio de empresa especializada, pelo pagamento das aquisições efetuadas pelo consumidor. Essa relação triangulada, seja no tocante a uma operação à vista ou a prazo, se submete a uma legislação específica que estabelece procedimentos próprios para o seu processamento.

[1] J.B. Torres de Albuquerque, “Abusos das Administradoras de Cartões de Crédito, Editora AEA, página 01.



Nesse sentido a manifestação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)[2], de que “o prazo de efetivação do cancelamento depende de diversos fatores e procedimentos próprios.”

Assim e, tendo em vista que o meio de pagamento a ser empregado em uma operação de aquisição de bilhete de passagem aérea é selecionado pelo consumidor, ao exercer a opção por uma alternativa que pressupõe uma fase de processamento, o consumidor relativiza o caráter imediato do reembolso e sujeita-se aos prazos para a efetiva percepção do reembolso.

Da perspectiva do transportador aéreo, considerando que este se sujeita ao meio de pagamento eleito pelo consumidor, o caráter imediato do reembolso deve incidir sobre a providência que estiver ao seu alcance, de modo que, se efetuado sem intermediário, como no caso do pagamento em dinheiro, proceda a efetiva restituição também em dinheiro ou por transação bancária, e, se por meio terceiros, expeça o comando ao terceiro para que realize o reembolso nos termos do arranjo firmado.

MANIFESTAÇÃO Nº 14.

Nome do manifestante: Mário Roberto Gusmão

Organização: Mário Roberto Gusmão Advogados

MANIFESTAÇÃO

Obrigado. Senhor superintendente, doutora da lide, Daniele, gostaria de chamar você pra uma reflexão em cima da sua apresentação.

Primeiramente, parabênizo você, porque tratar esse tema dentro do contexto da 676, é extremamente complexo e a idéia de se agregá-lo acho que é a coisa mais certa a fazer. Em que pese a necessidade de eventualmente você estar trabalhando esse tema, com outros correlatos dentro da própria 676.

De qualquer maneira, imaginar tratar desse assunto de forma isolada pode gerar uma distorção, e ai eu chamo a atenção para o seguinte aspecto:

O artigo da resolução, ele remete à possibilidade de responsabilidade da empresa aérea, de tudo o que está posto ali, sem devidamente estar tipificado. E essa relação sem a devida situação tipificada, é que fica *sui generis* dentro da proposta aqui apresentada.

[2] Instada por esta Agência a se manifestar após o termino do prazo da consulta pública, no intuito de contribuir para a análise de contribuições, por meio do Ofício nº 067/2009/DIR/MPG.



Então, me chama a atenção também não constar aqui nenhum representante da secretaria de direito econômico, não sei se aqui está presente... E quando a relação posta em relação ao contrato de transporte aéreo... O passageiro quando celebra esse contrato, ele celebra não só com o transportador, mas celebra também com a Infraero, com o operador aeroportuário, mas também celebra com o operador do controle do espaço aéreo. E essa relação é disciplinada através de uma tarifa não é? Essa tarifa, ela é paga, daí surge uma relação jurídica, e essa relação jurídica, ela deve ser sim identificada, pelos órgãos de defesa do consumidor e imputar a quem de direito, as suas perspectivas responsabilidades.

Então, acredito que não trabalhar a possibilidade de exclusividade dessas situações é correr um risco muito grande de essa norma sofrer questionamento no futuro. Então, imaginem vocês um problema gerado pelo controle de espaço aéreo, seqüenciamento, um problema gerado por um cachorro que entra na pista, um problema gerado por uma esteira, que deixou de estar operando. Tudo isso são motivos que geram atraso, mas que não são de responsabilidade da empresa aérea. Portanto, penso que essa norma poderia levar em consideração isso.

Eu falei da Secretaria de Direitos Econômicos, e aqui os órgãos de defesa do consumidor, por quê? Porque é importante identificar isso, até porque a agência, tudo indica, vai avançar no processo de regulação, no âmbito dessa relação entre o operador aeroportuário, através de uma concessão, ou de uma permissão, e daí surge uma obrigação de prestar um serviço com qualidade e com eficiência.

Quanto à norma em si, eu acho que ela está pertinente e não cabe a discussão, pelo menos de minha parte. Em relação à aplicabilidade e hierarquia das normas, se vai ser, se cabe aqui CBAer em relação ao direito de defesa do consumidor, mas queria chamar a atenção pra essas situações de exclusividade, que eu acho pertinente.

14 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) agradece a contribuição.

MANIFESTAÇÃO Nº 15.

Nome do manifestante: Guilherme Amaral

Organização: Felsberg & Associados

MANIFESTAÇÃO

Bom dia a todos... Eu só me inscrevi pra fazer duas breves observações. Apesar dessa resolução ser talvez motivada por uma Ação Civil Pública promovida pra proteção do



consumidor, é importante que não se deixe que essa resolução seja apenas pra favorecer absurdamente o consumidor, porque eu acho que o papel da ANAC, por meio de uma resolução como esta, é harmonizar o setor.

Então, só uma primeira observação, corrigir o *overbooking* como foi dito aqui anteriormente, seria uma prática ilegal. Não é uma prática ilegal, não existe uma lei que o proíba, e assim como não é ilegal hoje que o passageiro compre uma passagem, não apareça e a companhia voe com aquele assento vazio. Então as duas práticas hoje não são consideradas ilegais.

E quanto à questão das excludências de responsabilidade, até a Daniele levantou a questão de isso vir do CBA. Só seria importante a gente não deixar ai que essa paixão pela defesa do consumidor, levasse a um quadro um pouco estranho, em que o transporte aéreo, que é extremamente complexo, desse ao consumidor, ou a pessoa, uma proteção muito maior do que ela tem em qualquer outra, então, uma pessoa que pega o seu carro e dirige até a praia, ela está sujeita a intempéries, a neblina fechar a estrada, acontecer transito, acidentes, entre outras coisas que a levem há algum problema. Um percalço é comum na vida de qualquer um.

Pela proposta que está se colocando aqui, uma pessoa que vai pro aeroporto, ela não pode esperar meia hora, ela não pode sofrer nenhum problema. Não pode haver neblina, não pode haver neve, não pode haver chuva... E se acontecer qualquer coisa, a companhia aérea tem que assumir um papel de proteger aquele hiposuficiente num caráter absurdo de proteção que ele não tem na vida real. Então a gente chegaria a um ponto em que é muito mais seguro e eu vou estar muito mais protegido viajando de avião, porque vão me dar comida, vão me dar hotel, vão me dar telefone, vão me dar tudo, se eu atrasar meia hora, do que eu pegar meu carro e ir até a praia e dirigir duas horas, eventualmente a estrada está fechada pela neblina ou sofrer um acidente de transito...

Então existem, sim, situações que a assistência é devida, acho que a gente consegue imaginar várias delas, mas existem situações que precisam se pensar. Há razoabilidade em pensar que a companhia arque com todos os riscos, não do seu negócio, mas do mundo, da vida desse passageiro, ou a gente está indo um pouquinho além.

Então, se dizer que a companhia é responsável por tudo, que há uma quebra de boa fé contratual, quando há neve fechando um aeroporto, acho que a gente está indo um pouco além daquela proteção que o consumidor já tem. O abuso deve sim ser punido, deve sim ser vigiado, deve sim haver uma proteção ao consumidor, mas a gente pensar em falar em quebra de boa fé contratual, quando o avião não decola, o aeroporto está fechado por neblina, eu acho que é um pouco fora de propósito.

Só deixar então uma sugestão, já que a resolução vai tratar de atrasos, cancelamentos, e situações como esta, já que se falou aqui de Código de Defesa do Consumidor e ônus da



prova, que se coloque nessa resolução, que a INFRAERO, ou a administradora do aeroporto no caso, seja obrigada a dar para as companhias, relatórios informativos, de que não havia *finger* disponível, que o tráfico aéreo não permitiu o pouso, que aquele aeroporto estava fechado naquele horário... Porque muitas vezes a gente se vê em situação de alegar na defesa de uma companhia aérea, que o aeroporto não podia receber o vôo por que havia neblina, porque estava fechado, e pra provar isso, na melhor das hipóteses, a gente consegue uma manchete de jornal. Então seria interessante haver um meio oficial de se dizer: a companhia aérea não causou esse atraso, não causou esse cancelamento, está aqui um jeito de provar isso, quem é responsável pela administração do aeroporto, pode dar uma prova oficial de que não houve quebra de boa fé contratual, mas sim a simples atenção à segurança do passageiro ou uma outra condição a que a companhia não teve controle. Obrigado.

15 - POSIÇÃO DA ANAC

1. A presente Resolução tem por objetivo estabelecer os parâmetros da relação entre o transportador aéreo e o consumidor de serviços de transporte aéreo no tocante à prestação de assistência material nos casos de atraso e cancelamento de vôo, bem como preterição de embarque. Dessa forma, escapa ao propósito do ato a disciplina da conduta a ser observada pelo operador aeroportuário na eventualidade das hipóteses mencionadas, independentemente de suas causas.