



**Agência Nacional de Aviação Civil**  
Aeroporto Internacional de Brasília – Setor de Áreas de Concessionárias – Lote 5  
Brasília-DF – CEP: 71.608–900  
Telefone: (61) 3366–9200

**Relatório de análise e respostas das contribuições da Audiência Pública nº 6/2010, que submete proposta de Resolução regulamentando as condições gerais de transporte atinentes ao conteúdo e às características do bilhete de passagem, motivada pela prática de cobrança de adicionais à parte das tarifas de transporte aéreo de passageiro, realizada entre os dias 03 e 23 de fevereiro de 2010.**

## **1. INTRODUÇÃO**

Conforme disposto no Aviso de Audiência Pública publicado no Diário Oficial da União nº 23, de 3 de fevereiro de 2010, seção 3, páginas 13 e 14, a Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, conforme deliberado na reunião de diretoria realizada em 02 de fevereiro de 2010, resolveu submeter a audiência pública proposta de Resolução dispondo sobre o lançamento de valores no bilhete de passagem.

O texto objeto do Aviso pôde ser previamente acessado no sítio desta Agência na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/arquivos/pdf/Audiencias2010/aviso%20Bilhete%20de%20passagem.pdf>.

A audiência pública ocorreu entre os dias 03 e 23 de fevereiro de 2010, por meio de intercâmbio documental, conforme disposição da Instrução Normativa Nº 18, de 17 de fevereiro de 2009. As contribuições documentais puderam ser encaminhadas a esta Agência – endereço eletrônico [audiencia.bilhetedepassagem@anac.gov.br](mailto:audiencia.bilhetedepassagem@anac.gov.br) – por meio de formulário próprio disponível no sítio acima indicado até às 18 horas do dia 23 de fevereiro de 2010.

Conforme disposto no Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, a audiência pública deve cumprir os seguintes objetivos:

*I - recolher subsídios para o processo decisório da ANAC;*

*II - assegurar aos agentes e usuários dos respectivos serviços o encaminhamento de seus pleitos e sugestões;*

*III - identificar, da forma mais ampla possível, os aspectos relevantes da matéria objeto da audiência pública; e*

*IV - dar publicidade à ação regulatória da ANAC.*

As manifestações quanto ao mérito da proposta, bem como quanto a dúvidas e questionamentos, foram devidamente registrados e passam a ser apreciados individualmente no item 2 do presente Relatório.

## 2. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES

### → Contribuição nº 1

#### ○ **Dados do colaborador**

Nome: Alessandro	
Organização: Delta Brasil Turismo	
Telefone de contato: 83 3343 1530	E-mail: <a href="mailto:deltacpv@terra.com.br">deltacpv@terra.com.br</a>

#### ○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Parabenizo a ANAC pela decisão e que as CIAS realmente cumpram o que ficar decidido por esta agência. Bom mesmo é que os preços sejam iguais via internet, agências e lojas das cias aéreas.

#### ○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

—

#### ○ **Justificativa**

—

#### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. É necessário esclarecer ao colaborador que não está entre os objetivos da proposta de Resolução em questão estabelecer que os preços das passagens aéreas sejam os mesmos independentemente do canal de comercialização utilizado. As empresas aéreas continuarão tendo liberdade para diferenciar preços, inclusive em função de seus canais de venda. Em verdade, um dos objetivos da proposta é impedir que sejam feitas cobranças indevidas a título de taxa no bilhete de passagem. Essa classificação é exclusiva para valores relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais. A cobrança por serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, como tem sido o caso de vendas assistidas (a exemplo de agências de viagem e lojas das companhias aéreas), poderá



integrar o valor único da tarifa, ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem (expressamente vedada a cobrança como taxa) ou à parte do bilhete.

---

→ **Contribuição nº 2**

○ **Dados do colaborador**

Nome: Cláudio Nelson C. Rodrigues de Abreu	
Organização: -	
Telefone de contato: 19 3251 4151	E-mail: cnelson@dglnet.com.br

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Prezados Senhores,

Sou a favor da estratificação do preço da passagem e, ao final, seu total. Creio ser interessante para os passageiros saber o que estão pagando, item por item.

Grato pela atenção.

Cláudio Nelson C. Rodrigues de Abreu

Rua Dr. Emílio Ribas, 140 - Apt. 123

Campinas, SP - CEP 13025-140

Telefone (19) 3251 41 51

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

—

○ **Justificativa**

—

○ **Resposta da ANAC**



A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. É necessário esclarecer ao colaborador que a proposta de Resolução não está criando a obrigação de estratificação dos itens que compõem o preço da passagem aérea. Em verdade, um dos objetivos da norma é que a cobrança por quaisquer itens indissociáveis do serviço de transporte aéreo, ou seja, aqueles sem os quais não é possível viajar, seja feita obrigatoriamente dentro da tarifa em valor único. Nesses casos, a tendência é não haver discriminação dos itens, a não ser que a empresa o faça voluntariamente a parte, sem prejuízo do que a norma dispõe. O fato é que a cobrança pelo serviço de transporte aéreo tem que ser feita de forma a permitir facilmente a comparação de preços pelo passageiro e, assim, não prejudicar a competição. Um exemplo facilita o entendimento. Se a norma exigir que as empresas discriminem um a um os itens que compõem suas tarifas (a estratificação item por item mencionada pelo colaborador), no limite a passagem seria formada por inúmeros componentes, como encargos com pessoal, câmbio, combustível, despesas comerciais e fiscais, organização terrestre etc. Obviamente, esse não é objetivo da norma.

Ademais, informamos que nos casos de serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo – como vendas assistidas (lojas das empresas aéreas, *call centers*), bagagens extras e serviço de bordo diferenciado – a cobrança poderá integrar o valor único da tarifa, ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem (expressamente vedada a cobrança como taxa) ou à parte do bilhete.

2. Vale ressaltar que a contribuição do colaborador suscitou uma discussão associada à transparência das informações relativas às cobranças classificadas como taxa no bilhete de passagem. Dessa forma, no texto ajustado da Resolução, o parágrafo único do artigo 5º e o inciso VIII do artigo 8º dispõem que os valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais, quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador, deverão ser apresentados ao adquirente do bilhete de passagem de forma individualizada.

---

### → Contribuição nº 3

#### ○ Dados do colaborador

Nome: Eduardo Ferreira Nascimento	
Organização: INFRAERO	
Telefone de contato: (21) 3398-4783	E-mail: efnascimento@infraero.gov.br

- **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Em toda a extensão da minuta de Resolução.

- **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Substituir a expressão “bilhete de passagem” por “Contrato de transporte”.

- **Justificativa**

Considerando que na Resolução em tela somente é previsto um tipo de documento de transporte (bilhete de passagem), não sendo citados os demais tipos de “Contrato de Transporte) e, considerando ainda, que atualmente no país as companhias aéreas não mais emitem um “bilhete de passagem” propriamente dito e sim um “E-Ticket” ou “Paper-Less”, a manutenção da expressão “bilhete de passagem” poderá acarretar no não cumprimento das regras dispostas na citada Resolução, criando a possibilidade de que as regras não sejam cumpridas em virtude da não existência do documento, o que trará transtornos aos usuários que não disporão das informações básicas sobre o serviço contratado e sobretudo ao Órgão Fiscalizador, que poderá ser impedido de imputar infrações nos casos de não cumprimento do disposto na citada regulamentação, em virtude da não existência do documento sobre o qual a Resolução versa.

- **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. É procedente a preocupação do colaborador em relação à nomenclatura utilizada na proposta de Resolução para fazer referência ao objeto da regulamentação. Com efeito, o problema reside mais especificamente na possibilidade de se fazer os ajustes necessários no bilhete de passagem, que no setor aéreo é amplamente difundido (mundialmente) com base no modelo elaborado pela Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA). Com relação às empresas que utilizam o *e-ticket* ou empresas que não utilizam qualquer tipo de documento (*ticketless* ou *paperless*), a questão pode ser resolvida a partir do momento em que a Agência passa a considerar, para efeitos da norma proposta, os *e-tickets* e os comprovantes de vendas (resumos de viagem ou itinerários) como documentos válidos para efeitos da prestação das informações requeridas.

Ademais, é necessário ressaltar que a substituição de Bilhete de Passagem por Contrato de Transporte resolveria a questão apontada pelo colaborador, mas provavelmente levaria a outros problemas, pois seria inviável que todas as exigências fossem cumpridas via contrato de transporte que, em geral, é um documento de grande extensão. Isso oneraria ainda mais as empresas aéreas e iria de encontro à atual dinâmica e evolução do mercado. Não obstante, entendemos que a sugestão do colaborador foi acatada indiretamente. Apesar da redação ajustada não efetuar a substituição sugerida, o parágrafo único do artigo 8º disciplina que, para

efeitos do dispositivo, o cumprimento das exigências poderá se dar mediante a emissão de comprovante de venda, resumo de itinerário ou documento equivalente. Dessa forma, neutraliza-se a possibilidade de não cumprimento dos comandos da norma em função da nomenclatura utilizada.

---

#### → Contribuição nº 4

##### ○ **Dados do colaborador**

Nome: Gabriel Nogueira da Silva	
Organização: -	
Telefone de contato: 71 9259-787	E-mail: gabriel3630@yahoo.com.br

##### ○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

1-Definição de: Item adicional; Item dissociável; Item indissociável.

2-Obrigatoriedade da opção de pagamento Boleto Bancário ou Débito em conta, na modalidade de venda via internet.

3-Clareza da relação de consumo entre empresa intermediadora da comercialização do bilhete.

##### ○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

—

##### ○ **Justificativa**

1-Visto que o objetivo desta resolução será regulamentar ou doutrinar de forma precisa “as condições gerais de transporte atinentes ao conteúdo e as características do bilhete de passagem.” Acredito que se faz necessário definir e exemplificar o que sejam os termos: Item adicional; Item dissociável; Item indissociável. Afim de que não haja má interpretação do texto.

2-Apesar da venda pela internet oferecer vantagens de custo e comodidade, esta se resume quase que exclusivamente à forma de pagamento por cartão de crédito. Apesar das empresas aparentemente oferecerem outras modalidades de pagamento, como débito em conta e outras, essas modalidades NÃO funcionam, sendo apenas um artifício ilusório. Já que o futuro parece eleger a internet como o meio NORMAL de compra do Bilhete e a forma presencial como opcional ou adicional, deve-se pensar já numa regulamentação mais objetiva em relação à internet, principalmente garantindo outros meios de pagamento além do cartão de crédito.

3-A relação de consumo entre uma empresa intermediadora da comercialização do Bilhete (ex: agência de viagens) é independente da relação de consumo da prestadora de transporte. Portanto deve ser cobrada a parte do bilhete, com emissão de nota fiscal por parte da agência. O texto que trata sobre o assunto (art. 11) não está claro. Ademais agências devem informar o cliente que elas cobram pelo serviço de intermediação.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Com relação ao primeiro tópico sugerido, o texto ajustado da Resolução passa a definir, em seu artigo 3º, § 2º, o conceito de custos ou serviços indissociáveis para efeitos de aplicação da norma. Entendemos que, por exclusão, obtém-se a definição de custos ou serviços opcionais (dissociáveis), que passam a ser tratados no artigo 4º. Por fim, o termo adicional é utilizado apenas na Justificativa, não sendo necessária sua definição na norma.
2. Com relação ao segundo tópico sugerido, a ANAC não tem competência legal para estabelecer os meios de pagamento a serem aceitos pela empresa aérea. Nesse caso, sugerimos que o consumidor busque seus órgãos de defesa ou o Poder Judiciário. Não obstante, informamos que tem sido cada vez mais comum a diversificação de modalidades de pagamento aceitas pelas empresas, a exemplo de financiamentos de médio/longo prazo, com o objetivo de ampliar o público consumidor, o que é de seu interesse direto.
3. Com relação ao terceiro tópico sugerido, a redação da norma busca deixar em aberto as duas possibilidades de interpretação da relação de consumo envolvendo empresas aéreas, seus prepostos (agentes de viagem) e passageiros. Na primeira, fica disciplinado que, caso a relação seja entendida como ocorrida entre empresa aérea e seus prepostos, a eventual remuneração deve obedecer ao disposto no artigo 4º da nova redação (anterior artigo 9º). Dessa forma, o valor correspondente poderá integrar o valor único da tarifa, ser cobrado de forma destacada dentro do bilhete de passagem (expressamente vedada sua cobrança como taxa) ou à parte do bilhete, como sugerido pelo colaborador. No caso de interpretar-se a relação como ocorrida diretamente entre o intermediador (preposto da empresa aérea) e o consumidor (adquirente do bilhete de passagem), fica disciplinado que a única possibilidade de cobrança é à parte do bilhete de passagem. Essa diferenciação se faz necessária pois não há uma única interpretação sobre as características dessa relação de consumo. Não obstante, concordamos com a sugestão do colaborador e entendemos que a norma a contempla.

---

→ **Contribuição nº 5**

○ **Dados do colaborador**



Nome: MOACIR FISCHMANN	
Organização: CONUT – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTES COLETIVOS	
Telefone de contato: (51) 9721 2175	E-mail: moacirfischmann.adv@gmail.com

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Art. 3º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

Art. 9º Os valores relativos ao pagamento da tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro devem ser expressos na moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado exclusivamente em campo denominado “tarifa/fare” do respectivo bilhete de passagem, e deverá expressar o valor total a ser pago, para o transportador, pelo adquirente do bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo entre os aeroportos de origem e destino discriminados.

§ 1º É vedada a cobrança de valores relativos a serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte do campo “tarifa/fare”.

§ 2º A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá integrar o valor único associado ao campo “tarifa/fare”, poderá ser feita de forma destacada no bilhete de passagem ou ainda à parte do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança no campo “taxa/tax”.

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

**(inclui novo inciso IX no art. 3º, com a renumeração dos seguintes):**

Art. 3º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

.....

IX – valor relativo ao pagamento de Seguro Suplementar de Viagem, com coberturas conforme apólice coletiva estipulada por entidade representativa dos usuários do transporte em nível nacional;

**(dá nova redação ao § 2º do art. 9º, para permitir a cobrança, junto ao bilhete de passagem, dos valores relativos ao Seguro Suplementar de Assistência Imediata, desde que coletivo e estipulado por entidade representativa dos usuários em nível nacional):**

Art. 9º Os valores relativos ao pagamento da tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro devem ser expressos na moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado exclusivamente em campo denominado “tarifa/fare” do respectivo bilhete de passagem, e deverá expressar o valor total a ser pago, para o transportador, pelo adquirente do

bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo entre os aeroportos de origem e destino discriminados.

§ 1º É vedada a cobrança de valores relativos a serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte do campo “tarifa/fare”.

§ 2º A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, **a exemplo do custo do Seguro Suplementar de Viagem, desde que coletivo e estipulado por entidade representativa dos usuários em nível nacional**, poderá integrar o valor único associado ao campo “tarifa/fare”, poderá ser feita de forma destacada no bilhete de passagem ou ainda à parte do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança no campo “taxa/tax”.

#### ○ **Justificativa**

A CONUT- Confederação Nacional dos Usuários do Transporte Coletivo no Brasil, em todos os modais, na condição de representante, em nível nacional, dos interesses dos passageiros do transporte aéreo, dos seus direitos como consumidor desses serviços, notadamente nas questões de segurança e da sua adequada prestação, vem, tempestivamente, apresentar contribuição à Audiência Pública 06/2010, que trata do lançamento de valores nos bilhetes de passagens.

Em oportunidade anterior e na condição de integrante do Conselho Consultivo da ANAC, já nos manifestamos quanto às ações que visem à minimização das *“diferenças de tratamento jurídico nas relações de consumo existentes na provisão de serviços de transporte aéreo doméstico e internacional”*, conforme consta da Política Nacional da Aviação Civil, de forma a prover o equilíbrio no relacionamento entre as partes e minimizar o contencioso administrativo e judicial.

Referíamos-nos, de início, à adequada reparação por danos ou extravio de bagagens, em se tratando de vôos domésticos, quando comparada com o tratamento dado à mesma situação em vôos internacionais.

Sabemos que a diferenciação no valor das bagagens, em se tratando de vôos nacionais ou internacionais não existe nos montantes verificados, o que leva à direta percepção da incoerência e da insuficiência de cobertura, em se tratando de vôos domésticos.

Os extravios e danos são hoje uma realidade, em escalada crescente, fato que tem repercutido na imprensa e gerado inúmeros contenciosos, assim como nos casos onde custos imediatos são demandados para sanar os danos produzidos pelas falhas operacionais e outros variados imprevistos, que se verificam nas interrupções das viagens, uso de outros modais alternativos de transporte para a conclusão das viagens, etc.

Há mesmo deficiência de valores de cobertura do próprio seguro de vida dos usuários, situação que começa a ser reconhecida por decisões do Supremo Tribunal Federal.

Em segundo plano os usuários se ressentem, ainda e com maior impacto, da ausência de mecanismos asseguradores de melhores coberturas nas situações que exigem pronta e imediata reparação pela empresa aérea, em casos de invalidez temporária ou permanente, onde anos se passam até que uma decisão judicial definitiva seja possível; assistência médico-hospitalar para fazer jus a despesas inadiáveis decorrentes de acidentes, traslados, remoção médica inter-hospitalar e outros. Esses aspectos, por não contarem com cobertura adequada, recaem sobre os usuários e suas famílias, por longos prazos e com perdas irrecuperáveis.

Podemos afirmar que grande parte dos usuários do serviço aéreo doméstico tem disposição em assumir o pagamento de uma importância justa a título de seguro específico, cobrado junto ao preço do bilhete, para ampliar os valores das coberturas compulsórias, a exemplo do que já é praticado no transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros em decorrência da norma já adotada em nosso País pela ANTT.

Atualmente, as empresas transportadoras, num claro reconhecimento da insuficiência das normas e coberturas atuais, na falta de um balizamento regulatório que vede ou autorize tal prática, têm comercializado seguros adicionais, os quais se apresentam onerosos, díspares de empresa para empresa e sem acompanhamento da efetividade de sua cobertura.

**Por se tratar de um tema do estreito e primeiro interesse dos usuários, cujo custo é por eles integralmente assumido, entende esta Confederação que uma nova modalidade de seguro, suplementar às compulsórias existentes, que objetiva oferecer proteção coletiva, portanto em melhores e mais acessíveis condições, comum a todas as empresas e de operacionalidade imediata, deva ser regulamentada tendo como condição necessária à sua comercialização junto aos bilhete de passagem, representação dos usuários em nível nacional como ESTIPULANTE, figura indispensável em se tratando de apólices coletivas dos seguros correspondentes, situação prevista na regulação da SUSEP e já praticada, como mencionado, no caso do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.**

**Essa conveniência também se justifica porque a Confederação, representando o universo dos usuários, poderá conduzir negociações universalizadas mais atrativas em termos de coberturas e também quanto aos preços dos prêmios, o que individualmente os usuários não podem fazer, além de exercer o acompanhamento da sua implementação ao longo do tempo.**

**Esta providência visa harmonizar os interesses envolvidos, inclusive quanto ao acompanhamento da conduta dos fornecedores do seguro, zelando pela presteza na liquidação das coberturas, e nos demais aspectos da prestação dos serviços, nos moldes previstos no arcabouço legal de defesa do consumidor e cumprindo-se assim, previsão legislativa que atribui aos usuários papel de colaborador dos órgãos públicos na fiscalização da prestação de serviços concedidos.**

**Ante o exposto, vimos à presença de Vossas Senhorias trazer a questão, nos termos propostos, para que possa ser objeto da adequada apreciação pelas áreas próprias dessa Agência, com o propósito de que seja introduzida, dentre os valores passíveis de lançamento no bilhete de passagem, a nova cobertura securitária suplementar, desde que estipulada pela Representação dos Usuários, legitimada a representar os interesses**

**dos passageiros do transporte aéreo em nível nacional, e que tal valor, compondo a estrutura tarifária dos serviços, estenda a cobertura, indiscriminadamente, a todos que venham a se utilizar destes serviços.**

Por fim temos a sugerir que esse novo seguro tenha a denominação de SEGURO DE ASSISTÊNCIA IMEDIATA que, em sendo acolhida esta proposição, teria toda a sua especificação e operacionalidade ajustadas quando da estipulação das apólices, ocasião para a definição do rol de coberturas e valores desejados.

o **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. No que diz respeito ao seguro facultativo complementar coletivo, *s.m.j.*, não cabe à ANAC estabelecer as bases sobre as quais se dará a sua implementação, sendo a contratação deste seguro de livre iniciativa de cada empresa. Respeitados os direitos dos usuários de serviços aéreos (dever de informação, liberdade de escolha, transparência, qualidade e adequação dos serviços públicos), e apresentados os seguros obrigatórios, as companhias aéreas são livres para ofertarem produtos e serviços aos usuários, acessórios ao contrato principal, especialmente se lhes resultarem maiores garantias de proteção.

À ANAC caberá, visando assegurar os direitos dos usuários, fiscalizar as empresas aéreas para que cumpram os deveres de informação e liberdade de escolha, fundamentalmente, quando forem disponibilizar aos usuários a contratação do mencionado seguro facultativo, de forma que o mesmo seja oferecido como uma opção do consumidor.

Nesse contexto, aliás, cabe relatar que no início do ano de 2008 a então Superintendência de Serviços Aéreos, atual Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado, interpelou empresa de transporte aéreo que ofertava aos usuários a contratação de seguro facultativo de viagem. Pela prática da empresa, para que o consumidor não se obrigasse ‘automaticamente’ ao seguro facultativo, deveria ‘desmarcar’ a opção de contratação (que já vinha preenchida como aceita pelo usuário). Por se entender que a forma de contratação poderia configurar uma ‘venda casada’ (transporte e seguro), foram solicitados esclarecimentos à concessionária. Após a interpelação, a concessionária deixou de aplicar referida prática, sendo que atualmente a contratação do seguro facultativo (já disponibilizado pela empresa) é uma opção do usuário.

Acresça-se, por fim, descaber a esta Agência determinar ou negar legitimidade a órgão de defesa dos interesses dos usuários para fins de estipulação de apólice de seguro coletiva. Sabe-se que o estipulante pode ser qualquer pessoa física ou jurídica que propõe a contratação de plano coletivo, ficando investida de poderes de representação do segurado, nos termos da legislação e regulação em vigor da Superintendência de Seguros Privados do Ministério da Fazenda - SUSEP, que dispõe sobre as regras complementares de funcionamento e os critérios



para operação das coberturas de risco oferecidas em planos de seguros coletivos de pessoas, e dá outras providências.

2. Dessa forma, fica claro que não há por que incluir o inciso proposto no artigo 3º (atual artigo 8º no texto ajustado). Ademais, como exposto, não cabe a esta Agência instituir o serviço sugerido. Eventuais iniciativas de oferta de seguros facultativos são válidas, desde que respeitados os direitos dos usuários. Nesses casos, os serviços ofertados são opcionais e se enquadram no disposto pelo § 2º do artigo 9º da minuta proposta (artigo 4º do texto ajustado). Portanto, não acatamos a redação sugerida para esse dispositivo.

---

## → Contribuição nº 6

### ○ Dados do colaborador

Nome: CARLOS ALBERTO AMORIM FERREIRA	
Organização: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS — ABAV	
Telefone de contato: (11) 3231-3077	E-mail: PRESIDENCIA@ABAV.COM.BR

### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

ARTIGOS 7º a 11

### ○ Texto sugerido para alteração ou inclusão

INCLUSÃO COMO SEÇÃO II, ARTIGOS 60 A 64, DO CAPÍTULO V, DAS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE APROVADAS PELA PORTARIA Nº 676/GC5, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2000, COM RENUMERAÇÃO DOS ATUAIS ARTIGOS 61 E SEGUINTEs.

### ○ Justificativa

MANTER A PORTARIA Nº 676/GC5, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2000, COMO ATO ÚNICO E CONSOLIDADO SOBRE AS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE.

### ○ Resposta da ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Em primeiro lugar, deve ser observado que o artigo 60 da Portaria 676/GC5-2000 foi revogado pela presente minuta de resolução. Os artigos 61 a 64, por sua vez, continuam a vigorar, mas poderão ser objeto de revisão em ocasião oportuna.
2. Considerando a enorme diversidade de assuntos abrangidos pelas condições gerais de transporte, dispostos na Portaria nº 676/GC5/2000, constatou-se que sua completa revisão demandaria um maior período para a sua conclusão. Tendo em vista a relevância do assunto em tela e o impacto positivo que a presente regulamentação isoladamente já traria para o setor, foi proposta a edição de resolução que discipline as condições gerais de transporte, no que tange à comercialização e às características do bilhete de passagem, sem prejuízo da continuidade dos trabalhos com vistas à revisão das demais disposições da Portaria nº. 676/CG-5 e posterior consolidação das normas que regem as condições gerais de transporte.

---

## → Contribuição nº 7

### ○ Dados do colaborador

Nome: CARLOS ALBERTO AMORIM FERREIRA	
Organização: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS — ABAV	
Telefone de contato: (11) 3231-3077	E-mail: PRESIDENCIA@ABAV.COM.BR

### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

ARTIGO 7º

### ○ Texto sugerido para alteração ou inclusão

INCLUSÃO DE PARÁGRAFO ÚNICO, COM A SEGUINTE REDAÇÃO:

“Na oferta de tarifas promocionais, as empresas deverão informar:

I- o prazo de validade;

II- o estoque de assentos disponíveis na tarifa”

### ○ Justificativa

A ABAV, por meio das agências de viagens filiadas, tem recebido inúmeras reclamações de consumidores, sobre dificuldades, quase impossibilidade, de aquisição de bilhetes de passagem nas tarifas promocionais oferecidas, por esgotadas ou alteradas, minutos, ou mesmo, segundos após a oferta.



O mesmo ocorria nas grandes redes de varejo, razão pela qual há muitos anos o Sistema PROCON impõe que sua oferta de promoções explicita o prazo de validade e a quantidade de produtos disponíveis no estoque ao preço divulgado.

Daí a presente sugestão, que vai ao encontro da transparência objetivada pela minuta e da clareza e precisão que as informações sobre a oferta de produtos ou serviços devem conter, nos termos do art. 31, do Código de Defesa do Consumidor.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Entende que o transportador deve ter total liberdade para definir suas estratégias tarifárias e que a sugestões propostas teriam como efeito revelar a estratégia operacional da empresa aérea, prejudicando o gerenciamento de receita.

Ademais, o gerenciamento de tarifas é muito dinâmico, dificultando a prestação de informação relativa ao prazo de validade das tarifas promocionais. Em verdade, dada a dinâmica do gerenciamento de receitas aplicado mundialmente pelas empresas, podem haver casos em que nem mesmo elas próprias têm determinado previamente as informações requeridas.

---

**Contribuição nº 8**

○ **Dados do colaborador**

Nome: CARLOS ALBERTO AMORIM FERREIRA	
Organização: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS — ABAV	
Telefone de contato: (11) 3231-3077	E-mail: PRESIDENCIA@ABAV.COM.BR

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

ARTIGO 9º, § 1º

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

EXPLICITAR O QUE SEJAM “SERVIÇOS INDISSOCIÁVEIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO

○ **Justificativa**



A EXPRESSÃO A EXPLICITAR É EQUÍVOCA, NÃO PRECISANDO SEU ALCANCE, POR EXEMPLO, SE CUSTO DE COMERCIALIZAÇÃO, PRÓPRIO OU POR MEIO DE TERCEIRO, É, OU NÃO INDISSOCIÁVEL.

NESTE PONTO O TEXTO PROPOSTO NÃO TRADUZ AS RAZÕES EXPOSTAS EM SUA JUSTIFICATIVA, PODENDO GERAR INTERPRETAÇÕES DIVERSAS QUE NÃO SE COADUNAM COM O OBJETIVO DE TRANSPARÊNCIA DO TODO.

E TEM EFEITO IMPORTANTE, POIS DELE DECORRE A POSSIBILIDADE, OU NÃO, DO VALOR DO SERVIÇO SER INCLUÍDO NA TARIFA OU COMO ADICIONAL NO BILHETE DE PASSAGEM, COM A DESEJÁVEL CLAREZA.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A Resolução foi alterada para definir um conceito de custos ou serviços indissociáveis, sanando assim as dúvidas suscitadas. Vale esclarecer que os custos indissociáveis são aqueles próprios da prestação do serviço, sejam eles diretos ou indiretos, sem os quais não é possível a prestação do serviço de transporte aéreo, tais como tripulação, manutenção da aeronave, leasing, seguros, combustível etc. Além disso, custos relativos a canais de comercialização só poderão ser caracterizados como opcionais caso haja algum canal de comercialização alternativo sem cobrança adicional.

---

➔ **Contribuição nº 9**

○ **Dados do colaborador**

Nome: CARLOS ALBERTO AMORIM FERREIRA	
Organização: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS — ABAV	
Telefone de contato: (11) 3231-3077	E-mail: PRESIDENCIA@ABAV.COM.BR

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

ARTIGO 11, PARÁGRAFO ÚNICO

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

ALTERAÇÃO, COM O SEGUINTE TEXTO:

“A INSERÇÃO DE VALORES RELATIVOS À ATIVIDADE DE INTERMEDIÇÃO NO BILHETE DE PASSAGEM DEVERÁ SER CLARA E SEPARADAMENTE IDENTIFICADA”

○ **Justificativa**

O IMPORTANTE É O CONSUMIDOR SABER QUE A REMUNERAÇÃO DA AGÊNCIA DE VIAGEM — INCLUSIVE A “DU”, CITADA OU ELOGIADA NA JUSTIFICATIVA DA PROPOSTA — É DEVIDA A ELA E NÃO ÀS EMPRESAS, AINDA QUE INSERIDA NO PREÇO DO BILHETE DE PASSAGEM.

POR OUTRO LADO, COMO ELE TEM VALOR FISCAL, A SUGESTÃO MANTÉM A DISPENSA DAS AGÊNCIAS DE TURISMO DE EMITIREM UMA NOTA FISCAL A CADA BILHETE DE PASSAGEM EMITIDA, O QUE REPRESENTARIA DUPLICIDADE DE PROCEDIMENTO, PORTANTO, DE CUSTO.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A Resolução foi ajustada para explicitar que os valores relativos aos serviços opcionais/adicionais, como é o caso da atividade de intermediação, poderão ser registrados das seguintes formas, a critério do transportador:

i) integrar o valor único da tarifa;

ii) ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança como taxa; ou

iii) ser feita à parte do bilhete de passagem.

---

➔ **Contribuição nº 10**

○ **Dados do colaborador**

Nome: CARLOS ALBERTO AMORIM FERREIRA	
Organização: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS — ABAV	
Telefone de contato: (11) 3231-3077	E-mail: PRESIDENCIA@ABAV.COM.BR

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

ASPECTOS NÃO PREVISTOS, SOBRE **REEMBOLSO**, TRATADO NA SEÇÃO II, DO CAPÍTULO II, DAS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE, APROVADAS PELA PORTARIA Nº 675/GC-5, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2000

- DATA-BASE PARA CONVERSÃO CAMBIAL (ART. 7º, II)

## DESCUMPRIMENTO DO PRAZO PARA EFETIVAÇÃO (ART. 9º)

### ○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

- ALTERAÇÃO DO ART. 7º, II:

“BILHETE INTERNACIONAL - O SALDO A SER REEMBOLSADO DEVERÁ SER O EQUIVALENTE AO VALOR RESIDUAL DO PERCURSO NÃO UTILIZADO, CALCULADO COM BASE NA TARIFA, EXPRESSA EM MOEDA ESTRANGEIRA E CONVERTIDA NA MOEDA CORRENTE NACIONAL À MESMA TAXA DE CÂMBIO EFETIVAMENTE PAGA PELO PASSAGEIRO”

- INCLUSÃO DE PARÁGRAFO ÚNICO NO ART. 9º:

“O NÃO CUMPRIMENTO DO PRAZO PREVISTO NESTE ARTIGO IMPLICARÁ ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DO VALOR A SER REEMBOLSADO, PELO IGPM-FGV, ACRESCIDO DE JUROS MORATÓRIOS DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS E MULTA MORATÓRIA DE 10% (DEZ POR CENTO), SEM PREJUÍZO DA REPARAÇÃO DE PERDAS E DANOS”

### ○ **Justificativa**

- ART. 7º, II

APLICAR AO PEDIDO DE REEMBOLSO TAXA DE CÂMBIO DIFERENTE DA PRATICADA NO MOMENTO DE PAGAMENTO DO BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL PODE GERAR DANO OU ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DO CONSUMIDOR, AMBOS VEDADOS PELA LEI..

- ART. 9º

A ABAV, VIA AGÊNCIAS DE VIAGENS FILIADAS, RECEBE MUITAS RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES CONTRA AS EMPRESAS QUE EXCEDEM O PRAZO REGULAMENTAR DE 30 DIAS PARA EFETIVAR O REEMBOLSO DEVIDO, MORA QUE HÁ DE SER PUNIDA.

### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A presente proposta de Resolução tem o objetivo específico de revisar e regulamentar a comercialização e as características gerais do bilhete de passagem aérea constantes da Portaria 676/GC-5/2000. Dessa forma, apenas os artigos 2º ao 5º e o artigo 60 da Portaria foram revogados. Os demais aspectos relativos ao transporte aéreo, citados na contribuição, como aqueles relativos ao reembolso, data-base para conversão cambial e descumprimento do prazo para efetivação continuam a ser regulamentados pela Portaria 676/GC-5/2000. No entanto, poderão ser objeto de revisão futura pela agência.

## → Contribuição nº 11

### ○ Dados do colaborador

Nome: Andrés Lorenzetti	
Representante Legal: Ricardo Inglez de Souza (Demarest e Almeida Advogados)	
Organização: Iberia Lineas Aéreas de España S.A.	
Telefone de contato: 11-3237-1100 / 11-3356.1673	E-mail: jalorenzetti@iberia.com.br rsouza@demarest.com.br

### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

1- O artigo 9º da resolução dispõe que os valores relativos ao pagamento da tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro devem ser expressos na moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado exclusivamente em campo denominado “tarifa/fare” do respectivo bilhete de passagem, e deverá expressar o valor total a ser pago, para o transportador, pelo adquirente do bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo entre os aeroportos de origem e destino discriminados.

2- O artigo 9, parágrafo primeiro dispõe que é vedada a cobrança de valores relativos a serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte do campo "tarifa/fare".

3- o artigo 9, paragrafo2º trata da cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo.

### ○ Texto sugerido para alteração ou inclusão

1- Sugerimos que o artigo 9º tenha a seguinte redação:

"art. 9- Os valores relativos exclusivamente ao pagamento da tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro devem ser expressos na moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado unicamente no campo denominado “tarifa/fare” do respectivo bilhete de passagem

§ 1 Os valores relativos exclusivamente ao pagamento dos impostos correspondentes ao bilhete de passagem devem ser expressos em moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado unicamente no campo denominado "impostos/taxes".

§2 O valor total a ser pago, para o transportador, pelo adquirente do bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo entre os aeroportos de origem e destino deverá ser expresso em moeda corrente nacional no campo "Total" do respectivo bilhete de passagem, sendo que tal valor deve corresponder a soma dos campos "tarifa/fare" e "impostos/taxes".

2-Sugerimos que o artigo 9º, § 1º, tenha seguinte redação:

§ (3)º É vedada a cobrança de valores relativos a serviços indissociáveis, tais como taxas aeroportuárias e impostos governamentais, da prestação do serviço de transporte aéreo à parte do campo “tarifa/fare”.

3- Sugerimos que o artigo 9º, § 2º, tenha seguinte redação:

§ (4)º A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis, tais como taxas de combustível e taxa DU, da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá integrar o valor único associado ao campo “tarifa/fare”, poderá ser feita de forma destacada no bilhete de passagem ou ainda à parte do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança no campo “taxa/tax”.

#### ○ **Justificativa**

1- Entendemos que a redação do artigo 9 visa demonstrar de forma clara ao passageiro o valor total a ser pago em cada bilhete de passagem. No entanto, a redação atual é ambígua no sentido que não estar claro se o valor discriminado no campo "tarifa/fare" já contém ou não os impostos a serem pagos. Nesse sentido, sugerimos que o artigo 9º tenha a sua redação alterada para deixar claro para o passageiro que o campo "tarifa/fare" demonstra unicamente o valor da tarifa e o campo "imposto/taxes" demonstra o valor dos impostos a serem pagos. Sendo assim, o campo total será a somatória dos valores dos campos anteriores, o que tornará mais fácil o entendimento dos passageiros em relação aos valores cobrados.

2- Não esta claro o conceito de serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo. Neste sentido, sugerimos que a ANAC exemplifique neste artigo o seu entendimento sobre o que seriam tais serviços.

3- Não esta claro o conceito de serviços dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo. Neste sentido, sugerimos que a ANAC exemplifique neste artigo o seu entendimento sobre o que seriam tais serviços.

#### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Com relação ao primeiro tópico sugerido, o artigo 10º da minuta de Resolução deixa claro que valores relativos a taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais, quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador, não podem estar contemplados no campo tarifa. Dessa forma, não se faz necessária a alteração sugerida. Não obstante, informamos que, em função de outros pontos levantados no processo de Audiência Pública, ocorreram ajustes na redação da norma. O conteúdo do artigo 9º está agora contemplado nos artigos 3º e 4º, os quais, juntamente com o artigo 5º, devem sanar as dúvidas levantadas pelo colaborador.

2. Com relação ao segundo e terceiro tópicos sugeridos, o texto ajustado da Resolução passa a definir, em seu artigo 3º, § 2º, o conceito de custos ou serviços indissociáveis para efeitos de aplicação da norma. Entendemos que, por exclusão, obtém-se a definição de custos ou serviços opcionais (dissociáveis), que passam a ser tratados no artigo 4º. Nas justificativas e sugestões de redação do colaborador, fica nítido que o conceito não estava claro, pois os exemplos usados não correspondem ao objetivo do dispositivo. No entanto, na confecção da norma optamos por não exemplificar, haja vista que seria inviável apresentar lista exaustiva. Não obstante, com a definição explícita do artigo 3º, § 2º, acreditamos que as dúvidas serão sanadas.

Em função das sugestões apresentadas e para fins de esclarecimento, informamos que tarifas aeroportuárias e taxas/impostos governamentais, quando devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador, são classificadas como taxa, conforme artigo 5º. Portanto, não podem ser tratadas como tarifa. Por sua vez, o adicional de combustível (chamado também de taxa de combustível) é um custo indissociável do serviço de transporte aéreo, pois não é possível realizar o transporte sem incorrer nos custos do insumo combustível. Logo, quaisquer cobranças relativas ao uso desse insumo têm que estar refletidas na tarifa do serviço. Por fim, o adicional de emissão (ou taxa DU) é um serviço opcional desde que o usuário consiga emitir sua passagem por outro canal de comercialização sem custos adicionais, como tem ocorrido nos *sites* das empresas. Dessa forma, se submete ao disposto no artigo 4º.

---

## → Contribuição nº 12

### ○ Dados do colaborador

Nome: VRG Linhas Aéreas S/A	
Organização: Luana Corina Medea Antonioli	
Telefone de contato: 5511-21284968	E-mail:lcantonioli@golnaweb.com.br

### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

Art. 3º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

I - nome do passageiro;

II - nome e domicílio do transportador;

III - lugar e data da emissão;



IV - origem e destino da viagem;

V - horário e data do serviço a ser prestado, salvo os casos em que a aquisição do bilhete não esteja atrelada a uma data específica para prestação do serviço, que poderá ser escolhida pelo passageiro de acordo com regras estabelecidas pelo transportador;

VI - classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;

VII - valor da tarifa do serviço de transporte aéreo e da taxa de câmbio, quando aplicável;

VIII – valores relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entes governamentais;

IX - o valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem;

X - a forma de pagamento;

XI - regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso;

XII - franquias de bagagem;

XIII - a sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voo compartilhado ("code sharing");

XIV - nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso; e

XV - procedimentos e requisitos para embarque, de acordo com a natureza do voo.

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Art. 3º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

I - nome do passageiro;

II - nome e domicílio do transportador;

III - origem e destino da viagem;

IV - horário e data do serviço a ser prestado, salvo os casos em que a aquisição do bilhete não esteja atrelada a uma data específica para prestação do serviço, que poderá ser escolhida pelo passageiro de acordo com regras estabelecidas pelo transportador;

V - classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;



VI - valor da tarifa do serviço de transporte aéreo e da taxa de câmbio, quando aplicável;

VII – valores relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entes governamentais;

VIII - o valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem;

IX - a forma de pagamento;

X - franquia de bagagem;

XI - a sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voos compartilhado (“code sharing”); e

XII - nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso.

§ 1º Em casos especiais, e com a aprovação do Poder Regulador, poderá ser adotado o bilhete simplificado, contendo menos informações do que as especificadas no “caput” deste artigo.

#### ○ **Justificativa**

Primeiramente, cabe esclarecer que o momento da compra, quando o passageiro opta pela empresa que melhor lhe convém, é anterior à emissão do bilhete, ou seja, algumas informações são fornecidas neste momento anterior, precisamente, durante o processo de venda, sendo desnecessário que constem, novamente, no bilhete de passagem.

O bilhete de passagem deve tão somente cumprir o seu objetivo, qual seja: o de ser um comprovante da venda, fornecendo ao passageiro algumas informações essenciais, que possibilitem a rápida consulta sem causar transtornos ou equívocos.

Posto isso, elucidaremos, pontualmente, as justificativas para os incisos que entendemos desnecessários e o parágrafo que desejamos incluir:

a) exclusão: inciso III – lugar e data da emissão;

A VRG entende que o lugar e a data de emissão são informações desnecessárias, que podem causar equívocos na leitura do bilhete pelo passageiro, posto que poderá haver interpretação equivocada entre as referidas informações e origem e data do voo contratado. Estas informações constam nos registros eletrônicos de venda, atendendo a necessidades contábeis e fiscais. Sua inclusão no bilhete deverá ficar a critério de cada empresa.

b) exclusão: inciso XI - regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem;



As regras tarifárias e as restrições quanto à utilização do bilhete de passagem são apresentadas ao passageiro antes da conclusão da compra, até para que o mesmo possa analisá-las e decidir se deseja ou não contratar o serviço de transporte aéreo.

Contratado o serviço de transporte aéreo, as regras tarifárias e as restrições de utilização passam a integrar o contrato, não havendo necessidade de que as mesmas integrem o bilhete de passagem, pois se assim fosse, o bilhete de passagem deixaria de cumprir seu papel de comprovante do contrato, e passaria a ser uma cópia fiel do contrato de transporte. Mesmo em bilhetes tradicionais, não há espaço para as regras das tarifas adquiridas, havendo apenas uma anotação sobre restrições de endosso.

c) exclusão: inciso XV – procedimentos e requisitos para embarque, de acordo com a natureza do voo;

Idem os comentários acerca da exclusão do inciso XI, do artigo 3º da minuta da resolução.

d) inclusão -§ 1º Em casos especiais, e com a aprovação do Poder Regulador, poderá ser adotado o bilhete simplificado, contendo menos informações do que as especificadas no “caput” deste artigo.

A possibilidade da adoção de um bilhete simplificado é prevista na Portaria 676/GC- 5, de 13 de novembro de 2000, e a manutenção deste procedimento não causa quaisquer prejuízos aos passageiros, posto que sempre haverá a aprovação do poder regulador.

#### o **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A exclusão do inciso III foi analisada. No entanto, o mesmo consta do artigo 227 do Código Brasileiro de Aeronáutica. Portanto, há restrição legal à sua exclusão.
2. O inciso XI não precisa ser excluído em função da justificativa apresentada pelo colaborador. Um maior detalhamento das regras e restrições associadas à tarifa é necessário no pré-venda, para que o usuário possa analisá-las e tomar sua decisão de consumo, além de serem parte integrante do contrato de transporte. No bilhete de passagem (ou equivalente – ver artigo 3º, § 2º, da Resolução ajustada), basta que constem as regras e restrições relativas à utilização do bilhete, como taxas de remarcação, cancelamento, reembolso etc.
3. A redação do inciso XV foi alterada de forma a deixar claro que se trata dos procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pelo transportador, Ver artigo 8º, XV, do texto ajustado da Resolução.
4. Ressalta-se que as alterações promovidas nos incisos do artigo 3º (atual artigo 8º) e a inclusão do parágrafo único tendem a resolver as preocupações relativas à carga de informações que

devem constar do bilhete de passagem. Dessa forma, não se faz necessária a inclusão do § 1º sugerido pelo colaborador.

### → Contribuição nº 13

#### ○ **Dados do colaborador**

Nome: VRG Linhas Aéreas S/A	
Organização: Luana Corina Medea Antonioli	
Telefone de contato: 5511 -21284968	E-mail: lcantonioli@golnaweb.com.br

#### ○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Art. 5º O prazo de validade do bilhete de passagem é de 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão, observadas as condições de aplicação da tarifa empregada.

#### ○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Art. 5º Validade: O prazo para utilização do valor pago num bilhete, ou de crédito oriundo de um bilhete, é de 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão, observadas as condições de aplicação da tarifa empregada.

#### ○ **Justificativa**

Atualmente, os contratos de transporte aéreo são pactuados para um determinado trecho, dia e horário, e caso ocorram situações que impossibilitem a utilização pelo passageiro, o valor da tarifa, descontada as taxas e multas aplicáveis, será revertido em crédito para utilização posterior.

Neste contexto, não é aplicável a validade de um ano para os bilhetes de passagem, mas sim aos créditos de passagem.

#### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Há restrição legal à alteração do dispositivo tendo em vista que o mesmo é estabelecido pelo artigo 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica.

---

### → Contribuição nº 14



○ **Dados do colaborador**

Nome: VRG Linhas Aéreas S/A	
Organização: Luana Corina Medea Antonioli	
Telefone de contato: 5511 -21284968	E-mail:lcantonioli@golnaweb.com.br

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Art. 9º parágrafo 2: A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá integrar o valor único associado ao campo “tarifa/fare”, poderá ser feita de forma destacada no bilhete de passagem ou ainda à parte do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança no campo “taxa/tax”.

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Art. 9º parágrafo 2: A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá integrar o valor único associado ao campo “tarifa/fare”, poderá ser feita de forma destacada no bilhete de passagem ou ainda à parte do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança no campo “taxa/tax”. Serviços opcionais são aqueles que podem ser evitados ou declinados pelo passageiro, seja pela utilização de auto-serviço, pela escolha de modalidade ou canal de compra específico, ou pela não utilização de um componente não essencial à prestação do serviço de transporte aéreo.

○ **Justificativa**

Em benefício ao consumidor é importante que as empresas aéreas possam repassar às tarifas mais econômicas, As economias poderão ser oriundas dada automação de serviços, reduções de despesas de comercialização, eficiências operacionais, e outros. Todavia, isso não deve impedir que passageiros desejosos de serviços diferenciados, ou meios de compra e atendimento mais flexíveis ou personalizados possam ser atendidos, pagando um adicional. Tal distinção permite a flexibilidade de atender a diferentes públicos, com distintas necessidades, ampliando o acesso ao transporte aéreo no país.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. Concorda com a justificativa apresentada e não pretende de forma alguma impedir que passageiros desejosos de serviços diferenciados ou meios de compra e atendimento mais flexíveis ou personalizados possam ser atendidos pagando um adicional. No entanto, o passageiro tem que optar por isso. A redação proposta sugere uma definição de serviços opcionais que validaria a prévia marcação de serviços diferenciados pelas empresas, induzindo indevidamente o passageiro à compra. Dessa forma, as empresas podem oferecer os serviços opcionais livremente. No entanto, cabe ao passageiro escolher se deseja adquiri-lo. Portanto,



não cabe a sugestão de serviços que podem ser “evitados” ou “declinados”. Ademais, o texto ajustado da Resolução, em seu artigo 3º, define o que são custos ou serviços indissociáveis e, por exclusão, o que são serviços opcionais, tratados no artigo 4º.

## → Contribuição nº 15

### ○ Dados do colaborador

Nome: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor	
Organização: Lisa Gunn	
Telefone de contato: 11 3874 2164	E-mail: -

### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

Carta Coex 62/2010

São Paulo, 23 de fevereiro de 2010.

A Ilma. Sra.

#### **Solange Couto**

Diretora-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. O Idec espera assim contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais e para o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira.

Acompanhando as discussões sobre as políticas na área de aviação civil que envolvem relação de consumo, o Instituto vem notando alguns aspectos relativos aos procedimentos das consultas públicas realizadas, que merecem apontamentos. Mencionando-se como exemplo a consulta pública que trata da assistência material e informativa aos consumidores e esta, mais recente, que dispõe sobre as condições gerais de transporte e as informações constantes do bilhete de passagem, observa-se que elas não estão atingindo os seus objetivos de transparência, aperfeiçoamento democrático e aprendizado social que devem pautar as ações da administração pública. Discussões de tamanha relevância, que têm como escopo revisar e aperfeiçoar as relações de consumo do segmento, devem ser precedidas



por uma ampla e substantiva discussão, com tempo hábil para que qualquer pessoa tenha condições de compreender o processo e as propostas e, assim, contribuir.

Nesse sentido, especificamente para a consulta em andamento sobre as condições gerais do transporte e os apontamentos no bilhete de passagem, sua divulgação insuficiente e o prazo concedido pela Agência foi exíguo.

Os mecanismos de participação popular, como são as audiências e consultas públicas, são um instrumento importante para promover a discussão sobre assuntos relevantes e de interesse do público em geral. Entretanto, a simples e formal abertura de canais para promover discussões e receber contribuições das pessoas é insuficiente para atingir os objetivos de transparência, aperfeiçoamento democrático e aprendizado social que devem pautar as ações da administração pública.

Assim, vimos solicitar à Agência a adoção de metodologias mais eficazes para atender aos objetivos de fomento à participação social, divulgação mais ampla de esclarecimentos, a fixação de prazos delimitados a serem respeitados para o desenvolvimento e conclusão do procedimento de consulta pública e, por fim, uma dilação de ao menos 45 dias no prazo para recebimento de contribuições nesta Consulta Pública em andamento.

Atenciosamente,

Lisa Gunn

Coordenadora Executiva

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

—

○ **Justificativa**

—

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A ANAC considera que o prazo estabelecido é razoável para que a devida discussão com a sociedade seja realizada. Ademais, a fixação do prazo de 20 dias para o encaminhamento de manifestações relativas à Audiência Pública se deve, principalmente, à necessidade de responder em prazo adequado às demandas dos usuários de transporte aéreo.

---

→ **Contribuição nº 16**



○ **Dados do colaborador**

Nome: Paulo Cezar Bastos Castello Branco	
Organização: TAM Linhas Aéreas S/A	
Telefone de contato: (11) 5582-9273	E-mail: paulo.castello@tam.com.br

○ **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Art. 2º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

XI - regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso;

Art. 6º O bilhete de passagem é pessoal.

Parágrafo único. A transferência do bilhete, de uma pessoa a outra, sujeitar-se-á, exclusivamente, às regras e restrições impostas pelo transportador.

Art. 7º As empresas deverão apresentar ao consumidor, durante todas as fases do processo de comercialização dos serviços de transporte aéreo, descrição detalhada, em português, da tarifa expressa em valor único, independentemente do canal de comercialização utilizado, garantindo a possibilidade de comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado.

Art. 10 Os valores relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais, quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador, devem ser lançados exclusivamente em campo denominado “taxa/tax”.

Parágrafo único. É vedada a utilização do campo “taxa/tax” para lançamento de valores que não se enquadrem nas características descritas no caput deste artigo.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Para facilitar a visualização, destacamos as sugestões apresentadas as sublinhando e negritando:

Art. 2º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

**XI - regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso, devem ser entregues ao cliente em um documento apartado ao bilhete de transporte aéreo, elaborado pela própria companhia;**

Art. 6º O bilhete de passagem é pessoal **e intransferível.**

**Sugerimos a exclusão do parágrafo único:** (Parágrafo único. A transferência do bilhete, de uma pessoa a outra, sujeitar-se-á, exclusivamente, às regras e restrições impostas pelo transportador.)

Art. 7º As empresas, **nos canais de venda por elas administrados diretamente,** deverão apresentar ao consumidor, durante todas as fases do processo de comercialização dos serviços de transporte aéreo, descrição detalhada, em português, da tarifa expressa em valor único, garantindo a possibilidade de comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado.

**Parágrafo único. No caso de vendas de bilhetes de passagens, por empresas intermediárias ou por prepostos do transportador que venham a intermediar a comercialização, as informações sobre a tarifa, devem ser de responsabilidade dos intermediários.**

Art. 10 Os valores relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias, **valores relativos à atividade de intermediação ou agenciamento,** ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais **ou terceiros,** quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador, devem ser lançados exclusivamente em campo denominado “taxa/tax”.

Parágrafo único. É vedada a utilização do campo “taxa/tax” para lançamento de valores que não se enquadrem nas características descritas no *caput* deste artigo, **devendo os mesmos, quando necessário, serem lançados em campo separado, próximo ao campo “taxa/tax”.**

**Sugerimos a exclusão Art. 11 caput e parágrafo único:** (Art. 11 A remuneração livremente acordada entre o transportador e seus prepostos pela prestação dos serviços relativos à intermediação da comercialização do bilhete de passagem deve observar o disposto no artigo 9º.

Parágrafo único. É vedada a inserção no bilhete de passagem de valores relativos à atividade de intermediação eventualmente estabelecida entre os prepostos do transportador e o adquirente do bilhete de passagem.)

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor **180 (cento e oitenta)** dias após sua publicação.

#### ○ **Justificativa**

Art.2º, inciso XI – quanto às regras e restrições tarifárias, tendo em vista o significativo volume de categorias existentes, a inclusão de todas no bilhete de transporte aéreo seria uma ação impossível, uma vez que acabaria sendo necessária a criação de um bilhete não apenas em uma folha, mas com muitas páginas, o que dificultaria a própria dinâmica da atividade. Ademais, o bilhete de passagem é um documento padronizado internacionalmente, segundo normas que regulam o mercado da aviação mundial, sendo certo que a inserção de todas estas informações irá inviabilizar a adequação do mercado brasileiro às práticas mundiais, caminhando, inclusive, para a absoluta inviabilidade operacional e tornando a atividade economicamente inviável.



Assim, por ser uma informação importante ao consumidor, entendemos que quando se fala em regras tarifárias a Agência procurou determinar que fossem passadas ao consumidor informações como regras de alteração de bilhete, reembolso, datas para voar, etc, sendo necessário que esta agência reguladora identifique exatamente quais as informações que devem ser passadas ao consumidor, para se evitar que a norma fique muito aberta, dando margem à dúvidas em sua interpretação.

Desta forma, a sugestão é para que o inciso XI seja retirado do Art. 2º, na redação final da norma, uma vez que o bilhete não é o documento hábil para a finalidade pretendida, sendo inviável a inclusão de todas as regras tarifárias no bilhete. Ainda como sugestão, que seja elaborado um documento em separado ao bilhete (por exemplo, o recibo da venda), com o conteúdo de regras de aplicação e restrições, nos moldes de alguns dos formulários já reconhecidos mundialmente, mas sem que tais informações integrem o próprio bilhete.

Art.6º, parágrafo único – Visando a própria segurança pública, ou da aviação em si, sugerimos que seja mantido a mesma redação da Portaria 676, ou seja, que o bilhete de transporte aéreo continue sendo intransferível, garantindo assim, a impossibilidade de fraudes, como por exemplo, a criação de um mercado paralelo, onde passam a ser comprados bilhetes a um determinado valor, em nome de uma pessoa, e simplesmente revendidos a terceiros (bilhete transferido), sem que necessite de uma reserva, entre outras inúmeras situações que comprometem e envolvem, diretamente, a segurança nacional, sendo uma questão de soberania.

Desta feita, caso a ANAC entenda pela manutenção da redação apresentada na minuta, com a possibilidade de transferência do bilhete, gostaríamos de entender o porquê dessa decisão, ou seja, qual seria a vantagem trazida com essa mudança, além da justificativa para a mesma?

Art.7º - Tendo em vista, que grande parte dos bilhetes aéreos são comercializados por intermediários, que geralmente se socorrem dos sistemas GDSs (Global Distribution Systems), motivo este que leva a geração de grande parte destas vendas fora do Brasil (por conta do sistema utilizado), seria inviável, em curto prazo alterar tais provedores (a infraestrutura), para que providenciem soluções tecnológicas que permitam uso total do idioma Português.

Assim, pode-se notar que a linguagem utilizada, inclusive no próprio bilhete acaba sendo uma linguagem mundial, a linguagem padrão da aviação, o AIRIMP (ATA/IATA Reservations Interline Message Procedures – Passenger), para que seja garantido que aquele documento em qualquer aeroporto poderá “ser lido” e ter o seu conteúdo identificado. Assim, um exemplo são as siglas de cidades e aeroportos utilizadas, como CGH (Congonhas) ou MIA (Miami).

A despeito desta questão da linguagem mundial para a aviação, temos que a obrigação da divulgação em português sobre a tarifa pode ser garantida pelo transportador aéreo, somente quando a comercialização do bilhete ocorrer dentro dos canais de vendas administrados por ele, contudo, quando se tratar de uma venda por meio de intermediários, não tem como a companhia aérea assumir tal obrigação em nome de terceiros, razão pela qual, sugerimos que fique expresso na norma o que competiria a cada um, a obrigação do transportador aéreo quando “responsável” pela venda, em garantir a informação clara, precisa e no idioma pátrio, da mesma forma que um intermediário ou uma agência de viagens, que a ela caberá a obrigação por tais informações.



Art.10, *caput* – Importante se faz destacar que a remuneração do agente de viagem, não entra mais na receita da companhia, ficando retida diretamente com o agente de viagem responsável pela negociação, sendo a intenção entre o acordo comercial realizado entre TAM e ABAV, trazer mais clareza nas relações, razão pela qual, entendemos que deve ser alterada a redação do *caput* do Art.10, conforme sugestão apresentada, para que seja possível a manutenção da publicidade da informação sobre a comissão do agente de viagem no próprio bilhete, garantindo assim o cumprimento do “Dever de Informação”, princípio que rege o Código de Defesa do Consumidor, ou seja, o acesso ao consumidor de informações claras, precisas e adequadas sobre o serviço por ele adquirido.

Assim, a remuneração do agente de viagem, deve vir expressa no bilhete de transporte aéreo, uma vez que será um direito do próprio usuário ter conhecimento do valor correspondente à remuneração daquele agente de viagem que o auxiliou, que doou o seu tempo e o conhecimento para “localizar” o melhor preço ou melhor horário de voo para aquele cliente, ou seja, optando o usuário pela comodidade de ter uma pessoa que faça todas as pesquisas por ele e apenas apresente as opções encontradas, dentro das suas necessidades e expectativas, é justo que lhe seja apresentado o valor cobrado pelo serviço, possibilitando com esta informação, ao próprio cliente, uma comparação de preços, seja do agenciamento, seja da tarifa, e desta forma, garantindo maior transparência.

Neste sentido, sugerimos também que seja excluído integralmente o *caput* e o parágrafo único do Art.11 da proposta, justamente porque entendemos ser um dever a manutenção da informação sobre a remuneração do agente no próprio bilhete, para que possa o consumidor ter total e amplo conhecimento dos valores envolvidos no serviço que está adquirindo.

Art.10, parágrafo único – Em relação a este artigo, conforme esclarecimentos apresentados na Justificativa à proposta de resolução que regulamenta as condições gerais de transporte atinentes ao conteúdo e às características do bilhete de passagem, procurou a ANAC com esta determinação proibir a cobrança de adicionais à parte das tarifas de transporte aéreo, em especial o adicional de combustível.

Contudo, o adicional em questão, o adicional de combustível, atualmente é objeto de uma Ação Civil Pública (processo nº 2008.01.1.163105-5, em trâmite perante a 2ª Vara Cível de Brasília/DF), proposta pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (2ª Promotoria de Justiça e Defesa do Consumidor do DF - Promotor Leonardo Bessa) contra a TAM. Nesta ação, que se encontra em fase de instrução, ficou determinado pelo Tribunal de Justiça que a TAM estaria regularmente autorizada a efetuar a cobrança do adicional em questão, desde que o mesmo fosse destacado de forma clara, no bilhete, sendo tal determinação prontamente atendida pela empresa.

Desta forma, atualmente, no campo taxas, tem-se de forma destacada o adicional de combustível, garantindo ao usuário o conhecimento sobre àquela taxa e conseqüente cobrança. Entretanto, a proposta trazida pela ANAC, se atendida pela TAM, retirando a informação sobre o adicional de combustível, estaria contrariando uma determinação judicial, o que poderia resultar em inúmeros prejuízos, à empresa e ao próprio consumidor, posto que da forma como hoje é apresentado, cumpre-se o dever de informação, princípio basilar da legislação consumerista.

Assim, caso a ANAC entenda pela proibição da inclusão da cobrança deste adicional no campo taxas, sugerimos que haja a possibilidade da manutenção do mesmo, no próprio bilhete em um campo específico, separado ao campo

taxas, mas próximo a este, para que desta forma, além de ser cumprida a determinação judicial, também seja assegurada a informação ao usuário do transporte aéreo.

Art.13 – Todas as alterações sugeridas nesta proposta acabam demandando muitas mudanças para as próprias companhias, sendo necessária a revisão de muitos procedimentos e alterações de sistemas, assim, revela-se imperiosa a concessão de um prazo maior do que os 30 dias iniciais, para que seja possível a total adaptação à nova forma do bilhete de transporte aéreo pela ANAC sugerido.

### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A ANAC considerou pertinente ajustar a minuta de Resolução para permitir que a prestação, ao passageiro, das informações mínimas constantes na proposta fosse realizada por documento equivalente ao bilhete de passagem como, por exemplo, o resumo de itinerário ou comprovante de venda que é usualmente entregue ao adquirente da passagem por meio físico ou eletrônico. Além disso, com relação às regras e restrições tarifárias, basta que constem no bilhete de passagem aquelas relativas à utilização do bilhete, como taxas de remarcação, cancelamento, reembolso etc. Portanto, diferentemente do argumentado na contribuição, não se trata da apresentação de todas as regras tarifárias existentes.
2. Quanto à transferibilidade do bilhete de passagem, entendeu-se inicialmente que não haveria tendência de surgimento de um mercado secundário generalizado de passagens a partir do momento que foi dada, às empresas aéreas, a prerrogativa de decidir sobre a possibilidade de transferência do bilhete. Nesse sentido, a tendência esperada seria as empresas concederem esse direito a tarifas não promocionais, a exemplo de diversas regras tarifárias menos restritivas aplicadas às tarifas mais elevadas, como livre remarcação e reembolso e pontuação diferenciada nos programas de fidelização dos clientes. A intenção do dispositivo em tela era retirar uma restrição hoje imposta às empresas e torná-la uma faculdade das mesmas e, dessa forma, criar mais um instrumento de competição e aumentar as possibilidades de diferenciação de produto.

Não obstante, as argumentações associadas a problemas de segurança, fraudes e incompatibilidade de gerenciamento comercial entre as empresas suscitaram reflexões sobre o assunto. Alguns pontos devem ser mencionados:

- Nos processos de concessão de vistos de entrada, alguns países exigem a vinculação do pedido à apresentação de passagens aéreas (em geral de ida e volta). A existência de bilhetes transferíveis poderia facilitar a ocorrência de fraudes à medida que uma mesma passagem, ainda que disponível a tarifas mais elevadas, poderia ser adquirida uma vez e transferida diversas vezes com o intuito de facilitar a obtenção de documentos imigratórios.

- Poderiam ocorrer problemas associados ao gerenciamento dos acordos comerciais entre as empresas aéreas, como os acordos de código compartilhado. Basta imaginar uma situação na qual as empresas não sabem quais e quantas passagens emitidas por suas parceiras são transferíveis. Caso esse tipo de incompatibilidade produzisse problemas graves, poderia haver desestímulo aos acordos de compartilhamento de capacidade e possível redução de localidades atendidas. Ou seja, com os arranjos comerciais existentes (nos quais eventualmente uma empresa pode emitir bilhetes de passagem para vôos a serem realizadas por outra empresa), apesar de as empresas poderem controlar individualmente a transferibilidade dos seus bilhetes emitidos, a transferibilidade de bilhetes poderia gerar um risco sistêmico, reduzindo, em última análise, o bem-estar do consumidor.
- Outro ponto discutido diz respeito aos ganhos esperados com a alteração do dispositivo. Em verdade, grande parte desses ganhos pode ser obtida hoje por meio de livre cancelamento e reembolso, condições comuns em tarifas mais elevadas. Se as perdas potenciais são maiores que os ganhos esperados, o relaxamento da restrição pode não ser desejável.

Dessa forma, a ANAC entendeu as preocupações apresentadas e decidiu acatar a sugestão de manutenção do texto atual do artigo 2º da Portaria 676/GC-5/2000 (correspondente ao artigo 11 da Resolução ajustada).

3. O artigo foi alterado para retirar a exigência de uso do idioma português. Contudo, deve estar claro que o objetivo desse artigo é determinar que em todas as fases do processo de comercialização, isto é, seja na consulta pelo consumidor com empresa aérea ou preposto até o pagamento pelo serviço, a tarifa seja expressa em valor único, sem a cobrança de adicionais que representem custo ou serviços indissociáveis ao transporte aéreo. Ademais, com o objetivo de tornar mais claro o alcance do dispositivo, foi acrescentada definição mais precisa para o termo “todas as fases do processo de comercialização”.
4. Diferentemente do sugerido na presente contribuição, o campo taxa do bilhete de passagem deverá ser utilizado somente para as informações de valores relativos aos repasses governamentais e as tarifas aeroportuárias, tendo em vista que esses valores são iguais para todas as empresas aéreas que operam determinada rota. Os valores relativos à atividade de agenciamento, por outro lado, é acordado livremente entre os transportadores e seus prepostos e, portanto, podem apresentar valores variados. Dessa forma, a sua inclusão no campo taxa juntamente com valores de cunho governamental poderá prejudicar a capacidade de comparação das passagens pelo adquirente do bilhete.

Dessa forma, a Resolução foi ajustada para explicitar que os valores relativos aos serviços opcionais/adicionais, como é o caso da atividade de intermediação (desde que haja algum



canal de comercialização alternativo sem cobrança adicional), poderão ser registrados das seguintes formas:

- i) integrar o valor único da tarifa;
- ii) ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança como taxa; ou
- iii) ser feita à parte do bilhete de passagem.

A sugestão proposta para o parágrafo único do artigo 10 não está de acordo com o objetivo proposto por essa Agência, qual seja, o de tornar a informação relativa ao preço do serviço prestado mais transparente ao usuário. Isso se dará, principalmente, por meio da proibição de que os custos indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo de carga sejam cobrados separadamente do valor do frete, como vem ocorrendo com a cobrança do adicional de combustível. Os custos indissociáveis são aqueles próprios da prestação do serviço, sejam eles diretos ou indiretos, tais como tripulação, manutenção da aeronave, leasing, seguros, combustível, etc. Assim, não há razão para que o custo com combustível seja informado ao consumidor de forma separada da tarifa, assim como não haveria razão para que o custo com leasing ou tripulação fosse informado separadamente. Consequentemente, o efeito dessa sugestão seria o de tornar nulo o objetivo principal da resolução que é o de coibir a cobrança do adicional de combustível.

Deve ser esclarecido que a Ação Civil Pública citada na contribuição tem como objetivo o fim da cobrança do adicional de combustível. Como não há regulamentação a respeito, ficou determinada pelo Tribunal de Justiça a continuidade da cobrança até o julgamento da ação. No entanto, essa decisão não impede a autoridade competente de regulamentar a matéria.

- 5. Tendo em vista as dificuldades de adaptação à nova regulamentação, a Agência considera razoável estender o prazo para 90 dias para que a Resolução entre em vigor.

---

## → Contribuição n° 17

- **Dados do colaborador**

Nome: Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer	
Organização: Fundação Procon São Paulo	
Telefone de contato: 11-3824-7193/ 3824-7184	E-mail: dex@procon.sp.gov.br

- **Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar**

Não há um trecho específico a ser destacado, no momento. Contudo, chamamos a atenção para os seguintes aspectos não previstos na minuta de resolução:

1. menção aos procedimentos quanto ao extravio ou avaria de bagagem, objeto do chamado Relatório de Irregularidade de Bagagem - RIB;
2. procedimentos referentes ao reembolso de passagens.
3. Destacar no bilhete a informação correspondente a possibilidade do consumidor realizar antes do embarque declaração de conteúdo da bagagem, com o intuito de se evitar futuras discussões quanto ao pagamento do valor prefixado, bem como comprovação do que havia efetivamente no interior das bagagens

○ **Texto sugerido para alteração ou inclusão**

Acrescer aos incisos existentes o de nº XVI, para tratar especificamente do RIB – Relatório de Irregularidade de Bagagem, no que respeita aos procedimentos a serem adotados para o seu preenchimento, encaminhamento e prazos, nos casos de extravio ou avaria à bagagem; e

Acrescer aos incisos existentes o de nº XVII, voltado especificamente para a questão do Procedimento de reembolso, citando os casos possíveis e como proceder para efetivar o direito ao mesmo.

○ **Justificativa**

Têm sido causa de inúmeras reclamações à Área de Produtos da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação Procon, a dificuldade do consumidor para sanar perda ou extravio de bagagem, muitas vezes, por falta de informação adequada sobre como proceder para encaminhar seu pedido, em particular, sobre como preencher e acompanhar pedidos objeto de RIB's. Assim seria oportuno que nos bilhetes constassem informações que esclarecessem os passageiros sobre como proceder para reaverem suas bagagens ou serem ressarcidos de prejuízos decorrentes de sua perda e ou extravio.

Igual raciocínio aplica-se à questão do reembolso de passagens, quer extraviadas ou não utilizadas, nas hipóteses previstas em lei.

Embora as questões atinentes à bagagem e reembolso sejam objeto de disposições específicas, no âmbito da Portaria nº 676/GC-5/2000, estas são desconhecidas do grande público. Sua inclusão no bilhete de passagem, agilizará e esclarecerá sobre questões recorrentes, no dia a dia, do transporte aéreo de passageiros e de carga.

○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. A presente proposta de Resolução tem o objetivo específico de revisar e regulamentar a comercialização e as características gerais do bilhete de passagem aérea constantes da Portaria

676/GC-5/2000. Dessa forma, apenas os artigos 2º ao 5º e o artigo 60 da Portaria foram revogados. Os demais aspectos relativos ao transporte aéreo, citados na contribuição, como os procedimentos em caso de extravio ou avaria de bagagem e os procedimentos referentes ao reembolso de passagens continuam a ser regulamentados pela Portaria 676/GC-5/2000.

Quanto à prestação de informações no bilhete de passagem, a Agência entende que esse não é o meio mais adequado para informar todo o procedimento em caso de extravio ou avaria em bagagem ou, mesmo, sobre declaração de conteúdo de bagagem. Contudo, a Agência concorda que essas informações devem ser disponibilizadas de maneira acessível aos passageiros. Portanto, vale ressaltar que tais aspectos poderão, em ocasião oportuna, ser objeto de revisão pela Agência.

---

### → Contribuição nº 18

#### ○ Dados do colaborador

Nome: Marcos Azevedo	
Organização: Société Air France e KLM – Cia Real Holandesa de Aviação	
Telefone de contato: 11 30490973	E-mail: maazevedo@airfrance.fr

#### ○ Trecho da minuta a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar

- 1) Art. 3º
- 2) Art. 5º
- 3) Art. 6º
- 4) Art. 9º
- 5) Art. 11

#### ○ Texto sugerido para alteração ou inclusão

Art. 3º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão :

I- nome do passageiro; II- nome da empresa emissora; III- lugar e data de emissão; IV- itinerário da viagem; V- horário e data do serviço a ser prestado, salvo os casos em que a aquisi o do bilhete não esteja atrelada a uma data específica para a presta o do serviço, que poderá ser escolhida pelo passageiro de acordo com regras estabelecidas pelo transportador; VI- classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte; VII- valor



da tarifa do transporte aéreo; VIII- valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais; IX- o valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem; X- a forma de pagamento; XI- franquia de bagagem; e XII- nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso. Parágrafo Único: A empresa aérea deverá obrigatoriamente disponibilizar ao passageiro as seguintes informações: I- regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso; II- sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voo compartilhado; III- informação para horário limite de check-in em cada voo.

2) Art. 5º: O prazo de validade do bilhete de passagem é de 1 (um) ano, a contar da data do início da viagem, ou conforme regra da tarifa.

3) Art. 6º: O bilhete de passagem é pessoal e intransferível. (Excluir parágrafo único.)

4) Art. 9º: Os valores relativos ao pagamento da tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro devem ser expressos na moeda corrente nacional, em um único valor, e lançado exclusivamente em campo denominado “tarifa/fare” ou no campo “contra-valor/equivalent fare paid” do respectivo bilhete de passagem, e deverá expressar o valor total a ser pago, para o transportador, pelo adquirente de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo entre os aeroportos de origem e destino discriminados.

5º) Art. 11: A remuneração livremente acordada entre o transportador e seus prepostos pela prestação de serviços relativos à intermediação de serviços, se houver, deve observar o disposto no art. 9º.

#### ○ **Justificativa**

- 1) O padrão do bilhete aéreo internacional não comporta todas as informações desejadas na minuta. Sugere-se a criação de um parágrafo único em que se relacionam itens que, apesar de não constarem no bilhete, devam ser informados ao passageiro (empresas sempre enviam ITR ‘resumo de itinerário’ com informações mais completas que o bilhete aéreo).
- 2) O padrão internacional é esse. Existem tarifas de estadia máxima de um ano (entre ida e volta). Se um passageiro adquire tal tarifa com antecedência, a rigor, de acordo com a minuta, na prática não poderia se beneficiar desse prazo de um ano.
- 3) Por razões de segurança, para manter padrão mundial, e para evitar mercado secundário de venda de passagens de retorno.
- 4) No campo fare, aparece o valor em USD.
- 5) Existem tarifas que são net/net, isto é, negociadas sem comissão.

#### ○ **Resposta da ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que:

1. O primeiro tópico da contribuição foi parcialmente acatado. No texto ajustado da Resolução, o parágrafo único do artigo 8º disciplina que, para efeitos do dispositivo, o cumprimento das exigências poderá se dar mediante a emissão de comprovante de venda, resumo de itinerário ou documento equivalente. Dessa forma, espera-se resolver as preocupações relativas à carga de informações que devem constar do bilhete de passagem.
2. Há restrição legal à alteração do dispositivo tendo em vista que o mesmo é estabelecido pelo artigo 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica.
3. Quanto à transferibilidade do bilhete de passagem, entendeu-se inicialmente que não haveria tendência de surgimento de um mercado secundário generalizado de passagens a partir do momento que foi dada, às empresas aéreas, a prerrogativa de decidir sobre a possibilidade de transferência do bilhete. Nesse sentido, a tendência esperada seria as empresas concederem esse direito a tarifas não promocionais, a exemplo de diversas regras tarifárias menos restritivas aplicadas às tarifas mais elevadas, como livre remarcação e reembolso e pontuação diferenciada nos programas de fidelização dos clientes. A intenção do dispositivo em tela era retirar uma restrição hoje imposta às empresas e torná-la uma faculdade das mesmas e, dessa forma, criar mais um instrumento de competição e aumentar as possibilidades de diferenciação de produto.

Não obstante, as argumentações associadas a problemas de segurança, fraudes e incompatibilidade de gerenciamento comercial entre as empresas suscitaram reflexões sobre o assunto. Alguns pontos devem ser mencionados:

- Nos processos de concessão de vistos de entrada, alguns países exigem a vinculação do pedido à apresentação de passagens aéreas (em geral de ida e volta). A existência de bilhetes transferíveis poderia facilitar a ocorrência de fraudes à medida que uma mesma passagem, ainda que disponível a tarifas mais elevadas, poderia ser adquirida uma vez e transferida diversas vezes com o intuito de facilitar a obtenção de documentos imigratórios.
- Poderiam ocorrer problemas associados ao gerenciamento dos acordos comerciais entre as empresas aéreas, como os acordos de código compartilhado. Basta imaginar uma situação na qual as empresas não sabem quais e quantas passagens emitidas por suas parceiras são transferíveis. Caso esse tipo de incompatibilidade produzisse problemas graves, poderia haver desestímulo aos acordos de compartilhamento de capacidade e possível redução de localidades atendidas. Ou seja, com os arranjos comerciais existentes (nos quais eventualmente uma empresa pode emitir bilhetes de passagem para vôos a serem realizadas por outra empresa), apesar de as empresas poderem controlar individualmente a

transferibilidade dos seus bilhetes emitidos, a transferibilidade de bilhetes poderia gerar um risco sistêmico, reduzindo, em última análise, o bem-estar do consumidor.

- Outro ponto discutido diz respeito aos ganhos esperados com a alteração do dispositivo. Em verdade, grande parte desses ganhos pode ser obtida hoje por meio de livre cancelamento e reembolso, condições comuns em tarifas mais elevadas. Se as perdas potenciais são maiores que os ganhos esperados, o relaxamento da restrição pode não ser desejável.

Dessa forma, a ANAC entendeu as preocupações apresentadas e decidiu acatar a sugestão de manutenção do texto atual do artigo 2º da Portaria 676/GC-5/2000 (correspondente ao artigo 11 da Resolução ajustada).

4. O texto ajustado da Resolução (artigo 3º) suprimiu a expressão “na moeda corrente nacional”, exigência que passa a ser tratada apenas no artigo 8º. Portanto, apesar de não acatarmos a redação proposta, consideramos a sugestão atendida.
5. Sugestão acatada por meio da substituição do termo “livremente” pelo termo “eventualmente” (artigo 7º da Resolução ajustada). A noção de remuneração acordada já pressupõe uma relação livre entre as partes. Por sua vez, o termo “eventualmente” deixa claro que não necessariamente há um acordo de remuneração, ou seja, contempla a existência de tarifas negociadas sem comissão.



### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As manifestações e contribuições apresentadas pelos interessados nessa audiência pública foram de grande valia para aperfeiçoar e legitimar o regulamento ora editado por esta Agência Nacional de Aviação Civil.

Brasília, DF, 10 de março de 2010.