AUDIÊNCIA PÚBLICA
DA MINUTA DE RESOLUÇÃO QUE DISPÕE SOBRE O REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO DE TRANSPORTE AÉREO REGULAR

JUSTIFICATIVA

Nos termos constitucionais, é dever irrecusável do Estado Brasileiro promover a prestação de serviços públicos a todos os cidadãos. A exigência se faz, ainda, de forma mais explícita: os serviços deverão ser prestados de forma adequada, observada uma política tarifária que assegure o atendimento aos direitos dos usuários (art. 175 e parágrafo único da Constituição Federal de 1988 (CF/88)).

A defesa do consumidor, inserida no art. 170, Inciso V, da CF/88, é um princípio geral de ordem econômica, que deve ser objeto de uma política pública, o que implica verdadeiro programa de ação de interesse público. Impõe-se aos poderes públicos o alcance de resultados.

Essas diretrizes evidenciam a necessidade de elaboração de norma específica pela Agência, na qual se enfatize a responsabilidade da empresa aérea de atender o consumidor e garanta clara e expressamente os direitos dos usuários do serviço de transporte aéreo.

Fundamenta-se a proposição de regulamento nos termos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério de Estado da Justiça, que estabelecem as normas básicas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor realizado via telefone.

EXPOSIÇÃO TÉCNICA

Grande parte das demandas provenientes da relação de consumo firmada entre fornecedores e consumidores é desviada para os agentes reguladores, para os órgãos de defesa do consumidor e para o Poder Judiciário – o que é comumente chamado de

terceirização da responsabilidade - em detrimento do fluxo adequado, voltado para a redução da possibilidade da judicialização de conflitos.

Problemas envolvendo a relação de consumo entre as empresas aéreas e seus passageiros, tais como mau-atendimento, extravio e avaria de bagagem, atraso e cancelamento de voos, dentre outros, tornaram-se temas corriqueiros no cotidiano da Agência, a despeito do seu papel institucional que, conforme o art. 2º da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, é de ***regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária*.**

A regulamentação ora apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular recepcionem as demandas de seus clientes em primeira instância e ofereçam soluções por meio de canais ágeis, acessíveis e efetivos.

A proposta de norma abrange, exclusivamente, os serviços de atendimento prestados pelas empresas de transporte aéreo regular de passageiros. Como consequência da adoção desse procedimento pelas empresas, haverá efetiva mudança de cultura nos serviços de atendimento aos consumidores – via fortalecimento de real conscientização acerca dos direitos destes passageiros – em face dos fornecedores de transporte aéreo. Nesse sentido, disposição na nova regulamentação versa sobre a necessidade de o passageiro apresentar na ANAC número de protocolo de atendimento registrado originariamente na empresa aérea, quando do registro de sua manifestação.

Partindo da premissa de que todo consumidor de serviços aéreos deve dispor de meios e/ou canais para exercer seu direito de se manifestar acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado por parte da empresa aérea, com essa finalidade, seja fisicamente nos aeroportos, seja remotamente por telefone, meio eletrônico ou outro.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado, no aeroporto, justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação de assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outras. Nessas situações, uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimiza significativamente os transtornos causados aos passageiros, permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

A tempestividade do atendimento proporciona, também, inúmeros ganhos para as empresas, tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes. Além disso, sob o aspecto legal, é dever do fornecedor a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados.

Nesse contexto, estudos considerando as características atuais da aviação brasileira embasam a decisão de que as empresas que movimentem em um dado aeroporto mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros/ano (embarques, desembarques e conexões) ofereçam estrutura adequada de atendimento presencial naquele aeroporto. Esse ponto de corte proporcionou abranger mais de 95% do volume de passageiros embarcados nos aeroportos brasileiros e beneficia os passageiros naqueles aeroportos onde as empresas aéreas tenham maior volume de operações. É imperioso, contudo, que todas as empresas de transporte aéreo regular, indistintamente, providenciem a

implantação de canais de atendimento por meio de central telefônica e no sítio eletrônico na rede mundial de computadores, com acesso destacado à unidade de atendimento ao usuário.

Por fim, com vistas à compatibilização de prazos definidos na Instrução Normativa nº 48, de 19 de outubro de 2010, definiu-se prazo de 10 dias para resposta da empresa à ANAC, em casos de diligências, ou seja, quando a manifestação for remetida à empresa aérea a fim de que esta possa exercer o seu direito de resposta e/ou anexe documentos comprobatórios acerca do bilhete do passageiro demandante.

FUNDAMENTAÇÃO

Os fundamentos legais, regulamentares e normativos que norteiam a proposta são os que se seguem:

a) Lei nº 8.078, de 11.09.1990;
b) Lei nº 11.182, de 27.10.2005;
c) Decreto nº 5.731, de 20.03.2006;
d) Decreto nº 6.523, de 31.07.2008; e
e) Regimento Interno da ANAC, aprovado pela Resolução nº 110 da ANAC, de 15.09.2009

AUDIÊNCIA PÚBLICA

A quem possa interessar, está aberto o convite para participar deste processo de audiência pública, por meio da apresentação, à ANAC, por escrito, de comentários que incluam dados, sugestões e pontos de vista, com as respectivas argumentações. Os comentários referentes a impactos pertinentes que possam resultar da proposta contida nesta audiência pública serão bem-vindos.

Os interessados devem enviar os comentários via e-mail, usando o formulário disponível no endereço eletrônico http:// www.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicasemandamento.asp

Todos os comentários recebidos dentro do prazo desta audiência pública serão analisados pela ANAC. O texto final da resolução regulamentará o atendimento ao passageiro, prestado pelas empresas de transporte aéreo regular de passageiros, presencial, por telefone e por meio da rede mundial de computadores (internet).