

RESOLUÇÃO Nº XX, DE XXXXXXXX DE 2016

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no uso das atribuições previstas no artigo 11, V, e tendo em vista o disposto no artigo 8º, I e X, ambos da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o que dispõem os arts. 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer, a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil Brasileiro, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e considerando o deliberado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em XX de XXXXX de 2016,

Resolve:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1 Ficam estabelecidas as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros doméstico e internacional.

§1º As condições gerais de transporte aplicam-se aos voos não-regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

§2º A assistência material de que dispõe a presente resolução é devida aos passageiros que se encontrarem em território brasileiro.

§3º Os dispositivos atinentes ao processo de comercialização aplicam-se a todos os contratos firmados no Brasil, independentemente do local de início do serviço de transporte.

§4º Para os fins desta resolução, considera-se firmado no Brasil os contratos adquiridos no território nacional ou por sítio eletrônico direcionado ao público brasileiro.

CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Da Oferta do Serviço

Art. 2 Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar livremente o preço a ser pago pelo serviço, bem como as regras e condições específicas de cada contrato, respeitadas as presentes condições gerais de transporte.

§1º O transportador deve disponibilizar em seu endereço eletrônico informações completas sobre o conjunto de todos os serviços oferecidos, com as regras e condições aplicáveis.

§2º As regras e condições mais relevantes devem ser redigidas de forma a permitir sua imediata e fácil compreensão.

Art. 3 O transportador deve oferecer ao menos uma opção de passagem que garanta a restituição do valor total pago pelo passageiro, podendo ser retido até 5% a título de multa compensatória.

Art. 4 A publicidade dos serviços de transporte aéreo deve possibilitar a comparação direta entre preços, com a divulgação do valor final a ser pago pelo adquirente.

Art. 5 No processo de compra da passagem, antes de efetuado o pagamento pelos serviços e a partir da escolha da origem, do destino e da data de viagem, o transportador e seus prepostos devem prestar ao usuário as seguintes informações:

I - valor total a ser pago em moeda nacional;

II - regras de remarcação, reembolso e não apresentação para o embarque (*no show*), com suas eventuais penalidades;

III - tempo de escala ou conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV – regras de franquia de bagagem despachada e o valor do excesso.

§1º O transportador poderá oferecer preços diferenciados conforme o canal de vendas utilizado pelo adquirente, observada a regra do inciso I do *caput*.

§2º É vedada a cobrança por qualquer serviço ou produto opcional que não tenha sido ativamente solicitado pelo usuário.

§3º As informações de que tratam este artigo devem ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II Do Bilhete de Passagem

Art. 6 O bilhete de passagem representa o comprovante da aquisição do serviço, devendo ser entregue ao passageiro em meio físico ou eletrônico, contendo as seguintes informações, além do disposto no art. 5º:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - nome do emissor do bilhete, denominado transportador contratual;

III - nome dos transportadores aéreos que realizarão o transporte, denominado transportador de fato, se distinto do emissor;

IV - data da emissão;

V - horário e data da viagem, quando aplicável;

VI - classe de serviço;

VII - procedimentos e requisitos estabelecidos pelo transportador aéreo para despacho de passageiros (*check-in*), de bagagens e para embarque; e

VIII – valores relativos ao pagamento tributos e tarifas aeroportuárias.

Parágrafo único. O valor total do bilhete deve ser disponibilizado no cartão de embarque.

[*vide Acórdão AC-0593-08/16-P, Processo 000.676/2014-4 do Tribunal de Contas da União*]

Art. 7 Nos casos em que o transportador emitir bilhete de passagem sem data pré-definida para utilização, o bilhete terá a validade de um ano, contado a partir de sua emissão.

Art. 8 O bilhete de passagem é pessoal e intransferível, exceto se o contrato de transporte dispuser de forma diversa.

Parágrafo único. Nos casos em que admitida a transferência do bilhete, o transportador poderá condicioná-la ao pagamento de adicional ou multa contratual pelo adquirente.

Art. 9 O erro no preenchimento do nome ou sobrenome no bilhete de passagem configura irregularidade que deve ser corrigida pelo transportador, sem ônus para o passageiro.

§1º A correção deve ser solicitada pelo passageiro antes da emissão do cartão de embarque.

§2º No caso de transporte aéreo internacional sucessivo, em que o transportador contratual não executa parte do transporte comercializado (*interline*), os custos da correção poderão ser repassados ao usuário.

§3º Não se aplica o §2º deste artigo se a incorreção decorrer de fato imputado ao transportador aéreo ou a seus prepostos.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por parte de passageiro

Art. 10 As regras para alteração e resilição contratual, por iniciativa do usuário, bem como as penalidades aplicáveis, são livremente estabelecidas pelo transportador, segundo o regime de liberdade tarifária.

§1º É vedada a cumulação de multa pela resilição do contrato pelo passageiro com multa pelo reembolso.

§2º Caso o passageiro opte por utilizar créditos remanescentes para compra de nova passagem junto ao transportador, aquele deverá receber por escrito, em meio físico ou meio eletrônico, o saldo e as regras de utilização.

§3º A multa pela resilição não pode ultrapassar o valor do serviço adquirido.

Art. 11 A tarifa de embarque deve ser integralmente restituída, no caso de resilição do contrato.

§1º Em caso de remarcação da passagem, o passageiro deve pagar ou receber a variação da tarifa de embarque, conforme o valor que constar da tabela vigente, à data da remarcação, para a data e horário de seu novo embarque.

§2º A tarifa de embarque não pode integrar a base de cálculo de eventuais multas contratuais.

Art. 12 O usuário poderá desistir da compra da passagem, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento da confirmação de sua aquisição.
Parágrafo único. A regra descrita no *caput* somente se aplica às compras feitas com, no mínimo, sete dias de antecedência em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador Aéreo

Art. 13 As alterações contratuais nos horários de partida ou de chegada devem ser informadas aos passageiros.

§1º Caso a alteração seja superior a quinze minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais em relação ao horário inicialmente contratado e o usuário não concorde com o novo horário, o transportador aéreo deve oferecer:

I - reacomodação do voo para a data e a hora de conveniência do usuário, vedada qualquer cobrança adicional; ou

II - devolução integral do valor pago.

§2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto para realizar o voo como inicialmente contratado, deve o transportador aéreo oferecer assistência material, se for o caso e alternativamente:

I - reacomodação;

II - reembolso;

III - conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V Das Informações sobre Bagagens

Art. 14 O transporte de bagagem despachada configura serviço acessório oferecido opcionalmente pelo transportador aéreo.

§1º A bagagem pode sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada devem ser uniformes durante todo o itinerário, para os voos com início no Brasil, incluído o trecho de retorno.

§3º Caso o transporte seja realizado por mais de um transportador aéreo, mediante a celebração de um único contrato, deve ser observada a regra do §2º do presente artigo.

Art. 15 O transportador aéreo deve permitir franquia mínima de 10 quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões definidas no contrato de transporte e informadas no bilhete de passagem.

Parágrafo único. Considera-se bagagem de mão o volume transportado na cabine, sob responsabilidade do passageiro.

Art. 16 O transportador aéreo deve informar aos usuários os itens de bagagem submetidos a procedimentos especiais de despacho, tais como:

I - aqueles que, por suas condições de manuseio e acondicionamento, requerem cuidados especiais;

II - aqueles que não se enquadram nas dimensões estipuladas;

III - os animais.

§1º Os itens de bagagem que não se enquadrem nas regras estabelecidas pelo transportador aéreo podem ser recusados ou submetidos a contrato de transporte de carga.

§2º O transporte de carga deve observar regime de contratação, transporte e procedimento de despacho próprios.

§3º O transporte de cães-guia deve observar o disposto em legislação específica.

CAPÍTULO III DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO Seção I

Do Despacho e Apresentação para Embarque

Art. 17 O passageiro deve comparecer para despacho (*check-in*) presencial no horário e nas condições estabelecidos pelo transportador aéreo.

Art. 18 O passageiro deve apresentar para o seu despacho (*check-in*) documento de identificação pessoal com foto, válido no território nacional, conforme legislação específica.

§1º O passageiro menor de 12 anos (criança) poderá ser admitido para o embarque mediante apresentação de documento sem foto, observados os requisitos constantes de legislação específica.

§2º Nos casos de furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser aceito documento emitido pela autoridade de segurança pública.

Art. 19 No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse a quantia correspondente a 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES), poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador aéreo.

§1º A declaração especial de valor deve ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador aéreo, que deve entregar uma via ao passageiro.

§2º A declaração especial de valor tem como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do valor da indenização no caso de perda ou danos.

Art. 20 Quando o passageiro solicitar declaração especial de valor, o transportador aéreo pode, cumulativamente:

- I - exigir o comparecimento do passageiro com maior antecedência ao aeroporto;
- II - verificar o conteúdo dos volumes;
- III - exigir o pagamento de valor adicional ou de seguro.

Parágrafo único. O valor adicional, ou o seguro correspondente deve ser devidamente informado ao passageiro na oferta do serviço e no contrato individual de transporte.

Art. 21 Para o acesso a sala de embarque, o passageiro deve apresentar seu cartão de embarque válido, em meio físico ou eletrônico, à administração aeroportuária.

Art. 22 Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deve atender aos seguintes pré-requisitos:

- I - fornecer corretamente os dados solicitados pelo transportador aéreo ou seus prepostos;
- II - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação e em horário estabelecido pelo transportador aéreo no bilhete de passagem e no cartão de embarque;
- III - comunicar ao transportador aéreo, antes de confirmar seu despacho (*check-in*), quando detectadas irregularidades no bilhete de passagem, ainda que o faça de forma remota;
- IV - atender a todas as exigências relativas a execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidas pela legislação dos países de destino, escala e conexões;
- V - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador aéreo; e
- VI - submeter-se às inspeções de segurança da aviação civil.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos incisos deste artigo autoriza o transportador aéreo a:

- I - negar embarque ao passageiro;
- II - deixar de fornecer assistência material; e
- III - aplicar as eventuais multas contratuais.

Art. 23 O transportador aéreo pode cancelar eventuais trechos subsequentes, inclusive retorno, em caso de não comparecimento do passageiro para embarque (*no-show*) no primeiro trecho, salvo se o passageiro comunicar que pretende utilizá-los.

§1º A comunicação referida no caput deve ser realizada até duas horas antes do horário estabelecido para o despacho (*check-in*) do primeiro trecho, sendo vedada a cobrança de encargos adicionais.

§2º As condições de eventual reembolso de trecho não utilizado estarão sujeitas às regras contratuais.

Art. 24 O Comandante pode impedir o embarque ou fazer desembarcar qualquer pessoa que:

- I - esteja em situação que comprometa a ordem e a disciplina;
- II - ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.

Parágrafo único. O Comandante ou transportador aéreo não será(ão) responsável(is) por prejuízos ou consequências decorrentes da adoção das medidas previstas no *caput*, exceto se agir com excesso de poder.

Seção II Do Atraso

Art. 25 O transportador aéreo, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deve informar ao passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve manter o passageiro informado pelo menos a cada trinta minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo.

Art. 26 Em caso de atraso de voo por mais de quatro horas, o transportador aéreo deve oferecer ao passageiro alternativamente a reacomodação, o reembolso ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Art. 27 O transportador aéreo, sempre que tiver informação de que o voo pode atrasar mais de quatro horas em relação ao horário originalmente previsto, deve, de imediato, disponibilizar ao passageiro as alternativas previstas no artigo 26.

Art. 28 Nos voos com conexão, sempre que o transportador aéreo souber, no aeroporto de origem, que dará causa à perda do voo subsequente, deve oferecer ao passageiro reacomodação e assistência material, se for o caso.

Parágrafo único. Cessará o dever de assistência caso o passageiro opte pelo reembolso ou por remarcar o voo para data de sua conveniência.

Art. 29 Caso o tempo de conexão seja insuficiente, inclusive se houver troca de aeroportos, a responsabilidade pela reacomodação e assistência material será solidária, sempre que o trajeto da viagem faça parte de um único contrato de transporte.

Seção III Do Cancelamento e da Interrupção do Serviço

Art. 30 O transportador aéreo deve informar ao passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo, pelos meios de comunicação disponíveis.

Art. 31 Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador aéreo deve oferecer ao passageiro as alternativas de acomodação, reembolso e conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Art. 32 Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço será devida assistência material, exceto se o passageiro optar pelo reembolso ou por remarcar o voo para data de sua conveniência.

Seção IV Da Preterição de Passageiros

Art. 33 A preterição é configurada quando o transportador aéreo deixa de transportar passageiro com bilhete marcado, que se apresentou no horário previsto para embarque.

Art. 34 Sempre que o número de passageiros confirmados para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador aéreo deve procurar por voluntário(s) para embarcar em outro voo mediante compensações negociadas entre o passageiro e o transportador aéreo.

§1º Não se configura preterição caso haja passageiros que se voluntariem para serem acomodados em outro voo mediante a aceitação de compensações.

§2º O transportador aéreo pode condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 35 No caso de preterição, deve o transportador aéreo, cumulativamente:

I - efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, no valor de 150 DES, no caso de transporte doméstico e 400 DES, no caso de transporte internacional;

II - prestar assistência material, caso o passageiro não opte pelo reembolso ou pela remarcação do voo para data de sua conveniência; e

III - oferecer ao passageiro as alternativas de acomodação, reembolso e conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V Da Assistência Material

Art. 36 A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos casos de:

I - atraso;

II - cancelamento;

III - interrupção de voo; ou

IV - preterição.

Art. 37 A assistência material deve:

I - satisfazer às necessidades imediatas do passageiro;

II - ser gratuita;

III - ser compatível com a estimativa do tempo de espera.

Art. 38 A assistência material deve ser prestada pelo transportador aéreo conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave, nos seguintes termos:

I - superior a uma hora: facilidades de comunicação.

II - superior a duas horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual.

III - superior a quatro horas: serviço de hospedagem e traslado ao local de acomodação ou residência do passageiro quando o horário previsto para partida exigir pernoite no local.

Parágrafo único. No caso de PNAE, definidos em regulamentação específica da ANAC, a assistência prevista no inciso III do *caput* deve ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com a concordância do passageiro.

Art. 39 A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento e da interrupção do serviço ou da preterição deve ser prestada por escrito e de forma imediata pelo transportador aéreo, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 40 Em caso de força maior imprevisível ou caso fortuito não imputável ao operador aéreo que cause a interrupção total do serviço no aeroporto da origem ou do destino do voo, o transportador poderá suspender a assistência material, caso o evento se prolongue por um período superior a 24 horas, salvo se o passageiro se encontrar em aeroporto de escala ou conexão.

Parágrafo único. Na hipótese do *caput*, deverá ser oferecido ao passageiro, alternativamente:

I - Remarcação do voo, para data e horário de sua conveniência; ou

II - Devolução dos valores pagos pelo serviço.

Seção VI

Da Reacomodação

Art. 41 A reacomodação prevista nesta Resolução deve ser feita:

I - em voo próprio ou de terceiros, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Art. 42 O dever de reacomodação disposto nesta Resolução não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados.

Parágrafo único. A reacomodação:

I - deve ser gratuita;

II - se sujeita à disponibilidade de assento; e

III - tem precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte.

Art. 43 Os Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), definidos em resolução específica, têm prioridade na reacomodação.

Seção VII

Do Reembolso

Art. 44 Se o usuário solicitar a rescisão contratual, o reembolso deve ser feito pelo transportador aéreo no prazo de sete dias da solicitação, ainda que a aquisição do serviço tenha sido realizada por intermédio de operador de crédito.

Art. 45 Se o transportador aéreo der causa a atraso, cancelamento, interrupção de serviço ou preterição, o reembolso, quando devido, deve ser imediato, mediante uma das seguintes hipóteses à escolha do passageiro:

I - devolução em espécie ou em conta bancária;

II - estorno do crédito bancário; ou

III - crédito para aquisição de novo bilhete.

§1º No caso do *caput*, o reembolso deve ser:

a) integral, se no aeroporto de partida ou de escala ou conexão, assegurado, neste caso, o retorno ao aeroporto de origem; ou

b) proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

§2º O reembolso deve ser efetuado em nome do adquirente do bilhete de passagem.

CAPÍTULO IV DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 46 O transportador aéreo deve entregar a bagagem ao passageiro nas mesmas condições em que foi despachada, ressalvados meros desgastes decorrentes do transporte. Parágrafo único. O passageiro deve procurar o transportador aéreo para formalização do protesto nos seguintes casos:

I - extravio: quando a bagagem não for restituída no momento do desembarque;

II - avaria: quando o invólucro da bagagem ou seu conteúdo for danificado durante o transporte aéreo; e

III - violação: quando houver a subtração de algum item durante a execução do transporte aéreo.

Art. 47 No caso de extravio de bagagem, é devido ao passageiro que se encontrar fora de seu domicílio, consideradas as áreas metropolitanas adjacentes ao aeroporto, após preenchimento do protesto junto ao transportador aéreo:

I - ajuda de custo imediata no valor mínimo de 100 DES, no caso de voos domésticos ou com destino para o território nacional; e

II - ressarcimento de despesas, a ser pago no prazo de quatorze dias do protesto, observado o limite de indenização de 1.131 DES, quando o extravio ocorrer em território estrangeiro.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve incluir no contrato de transporte as disposições contidas neste artigo.

Art. 48 Quando houver extravio de bagagem, deve o transportador aéreo restituí-la(s) no local indicado pelo passageiro, considerada a data do protesto, no prazo de:

I - sete dias, no caso de voo doméstico; ou

II - vinte e um dias, no caso de voo internacional.

Art. 49 Decorrido o prazo referido no art. 49 sem que o transportador aéreo tenha localizado a bagagem, resta configurada sua perda, sendo devida indenização no prazo de até 14 dias.

Parágrafo único O conteúdo das bagagens extraviadas deve ser considerado para fins de indenização, observado o limite aplicável, exceto no caso de declaração especial de valor de que trata o art. 19.

Art. 50 Em caso de avaria ou violação de bagagem despachada, o passageiro deve registrar o protesto junto ao transportador aéreo, a partir do recebimento da bagagem, no prazo de:

I - sete dias, no caso de voo doméstico; ou

II - 21 dias, no caso de voo internacional.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve, em até quatorze dias da data do protesto, alternativamente:

I - pagar a indenização;

II - substituir o item avariado por outro idêntico; ou

III - reparar a avaria, se for o caso.

Art. 51 Caso o passageiro não tenha procedido à declaração especial de valor de que trata o artigo 19, a responsabilidade do transportador aéreo pela perda, avaria ou violação da bagagem despachada observará o limite de 1.131 DES.

§1º Outros limites de indenização devem ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

§2º Além do valor previsto no *caput*, o transportador aéreo também deve restituir os montantes eventualmente pagos a título de excesso de bagagem.

Art. 52 É nula a cláusula contratual que exonere ou atenua a responsabilidade do transportador aéreo por dano causado à bagagem despachada, excetuadas as hipóteses previstas nesta Resolução e em Convenções Internacionais de que o Brasil seja signatário.

Parágrafo único. O transportador aéreo não responde por danos causados a bem frágil que inadvertidamente tenha sido despachado como bagagem comum pelo passageiro.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 53 Os transportadores aéreos devem informar, de maneira ostensiva, clara e objetiva aos usuários, em todos os seus pontos de comercialização de serviços:

I - o nome empresarial;

II - o número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

III - o endereço da sede ou da filial no país;

IV - o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor; e

V - o endereço eletrônico do estabelecimento.

Parágrafo único. O número do Serviço de Atendimento ao Consumidor deve constar dos documentos impressos ou mensagens de correio eletrônico enviados ou entregues ao usuário.

Art. 54 Deve ser assegurado ao usuário o acompanhamento de sua demanda, mediante número de protocolo informado no atendimento.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve manter o registro dos atendimentos sob sua guarda pelo prazo mínimo de dois anos da resolução da demanda.

Art. 55 O Serviço de Atendimento ao Consumidor, do transportador aéreo, deve:

- I - funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia e, por sete dias na semana;
- II - atender em língua portuguesa, podendo, oferecer outras opções de línguas;
- III - receber gratuitamente chamadas originadas de telefones fixos e móveis;
- IV - garantir ao usuário a opção de atendimento pessoal; e
- V - estar habilitado a tratar pedido de informação, dúvida, reclamação, alteração e cancelamento de contratos e reembolso.

§1º O Serviço de Atendimento ao Consumidor, do transportador aéreo, que detenha até 10% de participação de mercado deve ter funcionamento mínimo, nos dias úteis e, em horário comercial.

§2º É permitido que os transportadores aéreos utilizem Serviço de Atendimento ao Consumidor de maneira compartilhada.

§3º O transportador aéreo deve garantir o acesso ao atendimento telefônico às pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

Art. 56 O transportador aéreo deve prestar atendimento presencial, no aeroporto, por pessoa responsável e habilitada a tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação ao usuário.

Parágrafo único. O atendimento pode ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de despacho de passageiro.

Art. 57 O atendimento eletrônico prestado pelo transportador aéreo deve estar habilitado a tratar pedido de informação, dúvida, reclamação, alteração e cancelamento de contratos e reembolso.

Art. 58 As informações solicitadas pelo usuário devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

Parágrafo único. Cabe ao transportador aéreo:

- I - prestar informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, à luz da regulamentação da ANAC;
- II - esclarecer dúvidas acerca de suas regras contratuais; e
- III - enviar documentação que comprove a resolução da reclamação, por correspondência ou correio eletrônico, quando o passageiro solicitar.

Art. 59 As reclamações de usuários registradas no sistema eletrônico da ANAC, devem ser encaminhadas aos transportadores aéreos, que deverão responder todos os pontos questionados de forma clara e objetiva.

Parágrafo único. O prazo de resposta à ANAC é de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta pelo transportador aéreo.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 60 Será assegurada franquia mínima de bagagem despachada nos serviços de transporte aéreo público regular, a partir da data de início de vigência da presente Resolução:

I – 23kg para voos domésticos e para América do Sul e Central; e

II – 2 peças de até 23kg cada para demais voos internacionais.

§1º. A partir de 1º de outubro de 2017, será observada a franquia mínima de 23kg para voos domésticos e internacionais.

§2º. A partir de 1º de outubro de 2018, as franquias de bagagem despachada passam a ser livremente estabelecidas segundo a regra do contrato de transporte.

Art. 61 Nos processos administrativos para a apuração de infrações a esta Resolução e imposição de penalidades aplica-se o disposto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008.

§1º. As multas podem ser reduzidas em até 80% mediante comprovação de pagamento de indenizações aos passageiros prejudicados, ou compensações que reponham perdas eventualmente ocorridas.

§2º. O §1º do artigo 61 da Instrução Normativa ANAC nº 08/2008, com redação dada pela Instrução Normativa ANAC nº 09/2008, não aplica-se à presente Resolução.

Art. 62 A Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades, no âmbito da competência da ANAC, passa a vigorar com as seguintes alterações:

I - incluir o § 3º ao art. 20, com a seguinte redação:

“Art. 20.

.....

§ 3º No caso das infrações que configurem dano coletivo, o cálculo da multa será realizado considerando a participação de mercado das empresas de acordo com os dados relativos ao último Anuário estatístico da ANAC publicado na ocasião da infração.” (NR)

II - incluir as tabelas contidas no Anexo desta Resolução ao Anexo III.

Art. 63 Esta Resolução revoga:

I - a Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000;

II - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009;

III - as Resoluções nºs. 138 e 141, de 9 de março de 2010;

IV - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011;

V - a Instrução de Aviação Civil (IAC) nº 2203, de 22 de março de 1999;

VI - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI nºs CT - 011, CT - 012, TP - 005, TP - 024; e

VII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014.

Art. 64 A presente Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2016.

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXXXX DE 2016
(VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL)

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano individual) – Transporte Aéreo Doméstico					
COD			P. Jurídica		
ICG	1. Infringir as Condições Gerais de Transporte não especificadas nas demais ementas sob o código ICG.	Qualquer participação acionária	8.000	12.000	16.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano coletivo) – Transporte Aéreo Doméstico					
COD			P. Jurídica		
ICG	2. Deixar de disponibilizar ao usuário, antes de efetuado o pagamento, informações sobre o serviço de transporte, de maneira clara, objetiva e em língua portuguesa. 3. Deixar de disponibilizar em seu endereço eletrônico informações completas sobre o conjunto de todos os serviços oferecidos, com as regras e condições aplicáveis. 4. Deixar de apresentar aos compradores, antes de efetuado o pagamento pelos serviços e a partir da escolha da origem, do destino e da data de viagem o valor total, as regras de remarcação, o tempo de escala ou regras de franquia de bagagem. 5. Deixar de apresentar o preço final do transporte aéreo na publicidade do serviço. 6. Deixar de oferecer aos usuários opção de passagem que garanta a restituição de 95% do valor pago por trecho não utilizado.	Mais de 50% do mercado	55.000	70.000	85.000
		De 15% a 49,9% do mercado	30.000	40.000	50.000
		Até 14,9% do mercado	15.000	20.000	25.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano coletivo) – Transporte Aéreo Doméstico					
COD			P. Jurídica		
ICG	7. Não fazer constar o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor dos documentos impressos ou mensagens de	Mais de 50% do mercado	16.000	20.000	24.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano coletivo) – Transporte Aéreo Doméstico					
COD			P. Jurídica		
	<p>correio eletrônico enviados ou entregues ao usuário.</p> <p>8. Não assegurar aos usuários o acompanhamento de suas demandas.</p> <p>9. Deixar de cumprir os requisitos do serviço telefônico de atendimento do consumidor.</p> <p>10. Deixar de cumprir os requisitos de atendimento presencial nos aeroportos.</p> <p>11. Deixar de cumprir os requisitos do atendimento eletrônico.</p>	De 15% a 49,9% do mercado	10.000	13.000	16.000
		Até 14,9% do mercado	5.000	7.500	10.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano individual) – Transporte Aéreo Internacional					
COD			P. Jurídica		
	12. Infringir as Condições Gerais de Transporte não especificadas nas demais ementas sob o código ICG	Qualquer participação de mercado	8.000	12.000	16.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano coletivo) – Transporte Aéreo Internacional					
COD			P. Jurídica		
ICG	13. Deixar de disponibilizar ao usuário, antes de efetuado o pagamento, informações sobre o serviço de transporte, de maneira clara, objetiva e em língua portuguesa.	Mais de 20% do mercado	25.000	30.000	35.000
	<p>14. Deixar de disponibilizar em seu endereço eletrônico informações completas sobre o conjunto de todos os serviços oferecidos, com as regras e condições aplicáveis.</p> <p>15. Deixar de apresentar aos compradores, antes de efetuado o pagamento pelos serviços e a partir da escolha da origem, do destino e da data de viagem o valor total, as regras de remarcação, o tempo de escala ou regras de franquia de bagagem.</p>	De 5% a 19,9% do mercado	15.000	19.000	24.000

Condições Gerais de Transporte Aéreo (Dano coletivo) – Transporte Aéreo Internacional					
COD			P. Jurídica		
	16.Deixar de apresentar o preço final do transporte aéreo na publicidade do serviço. 17.Deixar de oferecer aos usuários opção de passagem que garanta a restituição de 95% do valor pago por trecho não utilizado.	Até 4,99% do mercado	7.000	10.000	13.000
ICG	18.Não fazer constar o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor dos documentos impressos ou mensagens de correio eletrônico enviados ou entregues ao usuário.	Mais de 20% do mercado	13.000	16.000	19.000
	19.Não assegurar aos usuários o acompanhamento de suas demandas. 20.Deixar de cumprir os requisitos do serviço telefônico de atendimento do consumidor. 21.Deixar de cumprir os requisitos do atendimento presencial nos aeroportos. 22.Deixar de cumprir os requisitos do atendimento eletrônico.	De 5% a 19,9% do mercado	8.000	10.500	13.000
		Até 4,99% do mercado	4.000	6.000	8.000