

## ANEXO II

**Nota Técnica nº 19/2014/GNOP/SRE**

Brasília, 30 de outubro de 2014.

Assunto: **Relatório das Contribuições Recebidas nas Reuniões Participativas**

### **1. Do Objeto**

Trata-se de Nota Técnica elaborada para avaliar as contribuições recebidas nas Reuniões Participativas, realizadas nos dias 19 e 21 de agosto para ouvir e receber das entidades civis e órgãos de defesa do consumidor e dos entes regulados contribuições para a revisão das Condições Gerais de Transporte, atualmente reguladas pelas normas: Portaria nº 676/2000, Resolução nº 138/2010, Resolução 140/2010 e Resolução nº 141/2010. Além disso, propõe-se, ainda, a instauração de procedimento, no âmbito da Consulta Pública – que é regulada pela Instrução Normativa nº 18/2009 - com intuito de elaborar os termos finais de uma minuta de Resolução a ser discutida tanto na própria Consulta Pública bem como, posteriormente, na Audiência Pública.

### **2. Da Análise das Sugestões da Reunião Participativa**

Após a realização das reuniões, foi aberto prazo para o recebimento das contribuições por escrito, de modo que os representantes dispusessem de um razoável tempo para formatar suas considerações sobre os temas que estão sendo revistos. Findo o prazo, a Gerência de Normas e Projetos da SRE passou a analisar as contribuições e incorporar as que estavam alinhadas com o escopo da revisão.

Como as Reuniões Participativas tem o intuito de ampliar o diálogo com a sociedade e os regulados, sem, contudo, substituir o processo de Audiência Pública que será realizado oportunamente, conforme o calendário da Agenda Regulatória 2014 da ANAC, este relatório busca dar transparência ao processo ao elencar, de forma sucinta, quais as contribuições foram acatadas e os respectivos motivos para não contemplar outros temas.

Visto que várias contribuições tinham conteúdo assemelhado, optou-se por fazer a análise em bloco, segregando os participantes do dia 19 e do dia 21 e não fazendo distinção de quem fez cada contribuição individualmente. Foi-se extraído o conteúdo da contribuição e feita uma breve consideração acerca do proposto, em especial quando a proposta não foi acatada. Propostas que fugiram ao escopo da revisão tão somente foram citadas, vez que não será aberta a discussão de outros pontos até que seja concluída esta etapa da Agenda Regulatória.

Seguem, abaixo, o resumo das contribuições com as respectivas considerações por parte da GNOP, para a elaboração de versão prévia de minuta:

#### **Reunião Participativa do dia 19/8/2014**

**Proponentes:**

**JURCAIB – Junta de Representantes das Cias Aéreas Internacionais do Brasil**

**IATA – International Air Transport Association**

**ABEAR – Associação Brasileira das Empresas Aéreas**

**TAM Linha Aéreas S/A**

**1º Proposta:** Do Contrato de Transporte Aéreo – Incluir a redação de que o contrato de transporte pode ser estabelecido por meio físico ou eletrônico.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever tal disposição.

**2º Proposta:** Do Reembolso – Incluir a redação de que, no caso de reembolso por não utilização do bilhete, serão respeitadas as restrições tarifárias quando do pagamento da quantia efetivamente paga, devendo ser feito da mesma forma que o bilhete foi adquirido.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução espera-se prever tal disposição referente às restrições tarifárias, não se pretendendo, contudo, definir a forma de reembolso, que seria de acordo com o previsto no contrato de transporte de cada operador aéreo, devendo contemplar, ao menos, uma forma viável de solicitação.

**3º Proposta:** Do Reembolso – Alterar a redação do artigo que trata sobre os procedimentos de reembolso no caso de bilhete doméstico.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se excluir tal redação, prevendo disposição referente às restrições tarifárias.

**4º Proposta:** Do Reembolso – Alterar a redação do artigo que trata sobre os procedimentos de reembolso no caso de bilhete internacional.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se excluir tal redação, prevendo disposição referente às restrições tarifárias.

**5º Proposta:** Do Reembolso – Alterar a redação do artigo que trata do reembolso por solicitação e conveniência do passageiro, devendo ser incluída a informação de que poderá haver multa, ajuste de tarifa e encargo administrativo.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução espera-se prever tal disposição referente às restrições tarifárias, salientando-se que, quanto à cobrança de encargos administrativos, esta somente poderia ocorrer desde que haja pelo menos um meio de ser realizado o reembolso de maneira gratuita pelo próprio usuário.

**6º Proposta:** Do Reembolso – Incluir redação abordando os casos em que o passageiro não comparecer para o embarque (*no-show*), devendo ele perder o direito ao reembolso caso não realize o cancelamento prévio em até 48 horas.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução espera-se prever redação sobre este tema, no sentido de permitir o cancelamento do(s) trecho(s) subsequente(s) em determinados casos. Contudo, o não comparecimento do passageiro não ensejaria, por si só, a perda do direito ao reembolso, podendo este sofrer os devidos ajustes quando do seu pagamento.

**7º Proposta:** Do Reembolso – Excluir a norma que trata do reembolso em casos de bilhete com prazo de validade expirado.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se excluir esta regra.

**8º Proposta:** Do Reembolso – Incluir a norma revogada que trata do prazo de 30 (trinta) dias para o operador aéreo realizar o reembolso.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução quer-se restabelecer esta norma prevendo prazo mínimo para que o reembolso seja efetivado.

**9º Proposta:** Do Reembolso – Incluir norma autorizando o operador aéreo a cancelar a reserva dos voos subsequentes nos casos em que o passageiro não comparecer para embarque, interromper ou desistir da viagem iniciada.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução se pretende prever o cancelamento do(s) trecho(s) subsequente(s) em determinadas situações no caso de não comparecimento do passageiro (*no-show*), mas não nos casos de interrupção ou desistência devidamente justificados em prazo a ser regulamentado..

**10º Proposta:** Do Reembolso – Incluir norma que trate da possibilidade de haver regras tarifárias quando o passageiro solicitar troca de classe de serviço, de superior para inferior.

Sugestão contemplada – O comando do artigo foi alterado para que se possa prever esta regra.

**11º Proposta:** Da Confirmação e Cancelamento da Reserva – Sugere-se a revogação do artigo que trata da confirmação da reserva.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se excluir esta norma.

**12º Proposta:** Da Confirmação e Cancelamento da Reserva – Sugere-se a alteração da norma que prevê o cancelamento da reserva em até 04 (quatro) horas de antecedência da hora estabelecida no bilhete, devendo a mesma ser realizada

em até 24 (vinte e quatro) horas após a compra e cujo voo aconteça em data posterior a 07 (sete) dias da data de solicitação.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução se pretende excluir a seção que trata de reserva, por estar em desuso, e incluir esta sugestão no caso de cancelamento do bilhete.

**13º Proposta:** Do Extravio – Sugere-se a revogação da norma que trata sobre extravio de bilhete de passagem.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução pretende-se excluir a norma que trata sobre extravio, por estar em desuso em decorrência das inovações tecnológicas que vêm eliminando a necessidade de um bilhete físico de passagem.

**14º Proposta:** Da Apresentação do Passageiro – Sugere-se alteração na norma que trata do horário de apresentação do passageiro para embarque, para um tempo maior de antecedência; ou que o tempo seja estabelecido pelo operador aéreo.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução pretende-se excluir a norma, para prever que o horário seja exclusivamente estabelecido por cada operador aéreo no bilhete de passagem.

**15º Proposta:** Da Lista de Espera – Sugerem-se a alteração e a revogação da seção que trata sobre lista de espera.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução pretende-se excluir esta norma, visto ser um tema afeto estritamente à estratégia comercial de cada operador aéreo

**16º Proposta:** Das Alterações no Contrato de Transporte – Sugere-se a inclusão de previsão de ajustes com base nas regras tarifárias no caso de alteração de itinerário por solicitação do passageiro.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever a referida regra, reforçando a natureza contratual dos reajustes tarifários.

**17º Proposta:** Das Tarifas de Passagens Aéreas – Sugere-se a revogação da norma que trata sobre cobrança a título de seguro.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução pretende-se excluir esta norma.

**18º Proposta:** Das Tarifas de Passagens Aéreas – Sugere-se a revogação da norma que trata sobre cobrança pelo número de poltronas bloqueadas nos casos em que a acomodação do passageiro exija mais de um assento.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução pretende-se manter esta previsão, de modo a normatizar situação excepcional que possa causar transtornos na execução do contrato de transporte.

**19º Proposta:** Das Tarifas de Passagens Aéreas – Sugere-se a revogação da norma que trata sobre valor da tarifa aplicada a crianças com menos de 2 (dois) anos.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução pretende-se excluir esta regra, em virtude da liberdade tarifária.

**20º Proposta:** Dos Deveres dos Passageiros – Sugere-se a alteração e a inclusão de novas regras na norma que trata sobre os deveres dos passageiros.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução apresentam-se algumas alterações neste dispositivo, de maneira que quase todas as sugestões expostas são passíveis de ser acatadas, exceto quanto ao prazo para a correção de erro no bilhete por parte do passageiro, que restringe demais o direito deste.

**21º Proposta:** Das Proibições ao Transportador – Sugere-se a revogação de algumas regras relativas a este tema.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução espera-se revogar todo o capítulo que trata do referido assunto, vez que o propósito do normativo já abarcar obrigações negativas ao operador aéreo.

**22º Proposta:** Da Responsabilidade do Transportador – Sugere-se a alteração de algumas regras relativas a este tema.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução quer-se revogar todo o capítulo que trata do referido assunto, em virtude do mesmo já ser tratado em diversas outras normas.

**23º Proposta:** Do Procedimento Amigável para Pagamento de Reparações – Sugerem-se algumas alterações bem como a revogação de regras relativas a este tema.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução quer-se revogar todo o capítulo que trata do referido assunto, em virtude do mesmo já ser tratado em outras normas da minuta de Resolução.

**24º Proposta:** Das Disposições Gerais e Finais – Sugere-se a exclusão da norma que exige que os operadores aéreos informem por meio de alto-falante os horários dos seus voos, devendo ser prestada a informação pelos meios disponíveis.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever a referida norma.

**25º Proposta:** Das Disposições Gerais e Finais – Sugere-se a exclusão da norma que exige que os operadores aéreos assegurem aos seus prepostos as informações necessárias acerca das normas.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever a referida norma por ter o condão de reforçar o direito de informação do passageiro.

**26º Proposta:** Das Disposições Gerais e Finais – Sugere-se a exclusão da norma que prevê a resolução dos casos pelo Diretor-Geral do DAC.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução espera-se excluir esta norma, pois o DAC não mais existe e já existe previsão legal de que os casos omissos sejam deliberados pelo Diretoria Colegiada da ANAC (Lei nº 11.182/2005, art. 8º, inciso XLIV).

**27º Proposta:** Do Bilhete de Passagem (Resolução nº 138/2010) – Sugere-se a exclusão da norma que exige que os operadores aéreos informem as regras tarifárias nos bilhetes de passagem.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução há de constar regra que trata sobre este assunto, pois é tema que gera inúmeras dúvidas aos passageiros.

**28º Proposta:** Preâmbulo (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se a inclusão na parte introdutória da norma de redação que saliente que a Resolução se aplica nos casos em que a culpa for exclusiva do transportador.

Sugestão contemplada parcialmente – Conforme disposto na Agenda Regulatória, nova Resolução deverá vir para revisar as condições gerais de transporte, além de consolidar a Resolução nº 141/2010, entre outras. Nesse sentido, considerando a responsabilidade civil do transportador, ditada pelo Código Civil Brasileiro, pretende-se, de forma adversa, prever a aplicação do Caso Fortuito e da Força Maior como excludentes.

**29º Proposta:** Dos Deveres do Transportador em Decorrência de Atrasos (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se a alteração da norma que trata das alternativas a serem prestadas pelo operador aéreo nos casos de atrasos superiores a 4 (quatro) horas, tanto nos casos de aeroportos de partida como de escala ou conexão, a fim de evitar que o passageiro remarque seu bilhete inúmeras vezes, dentre outras.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução espera-se manter a redação original, inclusive em vista do ônus que o passageiro tem de suportar dada a espera por mais de 4 (quatro) horas.

**30º Proposta:** Dos Deveres do Transportador em Decorrência de Atrasos (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se a inclusão na norma que trata das alternativas a serem prestadas pelo operador aéreo nos casos de atrasos superiores a 4 (quatro) horas de dispositivo que informe que o operador aéreo somente irá realizar a acomodação do passageiro se o atraso se der por sua culpa exclusiva.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução espera-se manter a redação original, inclusive em vista do ônus que o passageiro tem de suportar dada a espera por mais de 4 (quatro) horas.

**31º Proposta:** Dos Deveres do Transportador em Decorrência de Atrasos (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se a alteração na norma que prevê que a assistência material será devida nos casos de atraso, com a inclusão de dispositivo que informe que o operador aéreo somente irá realizar a assistência do passageiro se o atraso se der por sua culpa exclusiva.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução deve-se manter a redação original, inclusive em vista do ônus que o passageiro tem de suportar dada a espera por mais de 4 (quatro) horas.

**32º Proposta:** Do Cancelamento de Voo e a Interrupção do Serviço (RES 141) – Sugere-se a alteração na norma que trata sobre o tema, com dispositivo prevendo ressalva nos casos em que o operador aéreo não possua o contato do passageiro e outro prevendo que operador aéreo adote um modelo.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução quer se assegurar que o operador aéreo possua um meio de contato com o passageiro, que será informado no momento de aquisição do bilhete. No que diz respeito ao modelo a ser utilizado pelo operador aéreo, não se vislumbra necessidade de ser este previsto na norma.

**33º Proposta:** Dos Deveres do Transportador em Decorrência de Cancelamento de Voo e Interrupção do Serviço (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se a inclusão na norma que trata das alternativas a serem prestadas pelo operador aéreo nos casos de atrasos superiores a 4 (quatro) horas de dispositivo que informe que o operador aéreo somente irá realizar a acomodação do passageiro se o atraso se der por sua culpa exclusiva.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução deve-se manter a redação original, inclusive em vista do ônus que o passageiro tem de suportar dada a espera por mais de 4 (quatro) horas

**34º Proposta:** Da Assistência Material (Resolução nº 141/2010) – Sugerem-se alterações na norma que trata sobre o tema, com a inclusão de dispositivo que informe que o operador aéreo somente irá realizar a assistência do passageiro se o atraso se der por sua culpa exclusiva, que a alimentação somente será fornecida se houver disponibilidade no aeroporto, e que a hospedagem somente será fornecida se exigir o pernoite.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução quer se prever que a hospedagem somente seria devida no caso de pernoite, não sendo, portanto, aceita a sugestão sobre alimentação, já que as empresas podem viabilizar alimentação de outras formas, caso não haja disponibilidade no aeroporto. A atribuição de tal matéria somente no caso de culpa exclusiva do operador aéreo não se mostra viável em vista da responsabilidade, previsto no Código Civil Brasileiro.

**35º Proposta:** Da Assistência Material (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se alteração na norma que trata que a assistência será devida nos casos em que os passageiros já estejam a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal, com

a previsão de que o operador aéreo prestará esta assistência de acordo com a disponibilidade local.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução quer se disciplinar o *tarmac delay*, situação na qual o passageiro tem de suportar uma espera dentro da aeronave, devendo o operador prestar a assistência com alimentação se o atraso for significativo, considerando a hora prevista de decolagem e todos estejam a bordo da aeronave.

**36º Proposta:** Das Disposições Finais (Resolução nº 141/2010) – Sugerem-se alterações na norma, com a previsão de que o reembolso seja efetuado mediante crédito em conta bancária, somente, e que este não seja imediato.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução pretende-se retirar a previsão de que o reembolso seja imediato, mas que seja realizado em prazo suficiente, bem como o caso da operacionalização do reembolso, que não se espera regular, devendo esta estar prevista no contrato de transporte.

**37º Proposta:** Das Disposições Finais (Resolução nº 141/2010) – Sugere-se que seja o operador aeroportuário e não o operador aéreo o responsável em disponibilizar informativos nas aéreas de despacho de passageiros e embarque.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer se excluir esta norma, tendo em vista que já existem dispositivos suficientes que tratariam sobre o dever de informação.

**38º Proposta:** Correção de erro material (norma inexistente) – Sugere-se que seja prevista norma possibilitando a correção de erro material no bilhete de passagem, contudo salientando a impossibilidade nos casos de bilhetes *interlines*.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever regra sobre o tema correção de erro material, podendo o operador aéreo até cobrar pelo serviço, devendo o passageiro realizar a correção de eventuais erros antes ou até o momento de confirmar o seu embarque (*check-in*).

**39º Proposta:** Cancelamento automático do trecho de retorno (norma inexistente) – Sugere-se que seja prevista norma possibilitando o cancelamento dos trechos subsequentes, caso o passageiro não se apresente para embarque no trecho de ida e não realize o cancelamento prévio.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução espera-se prever regra sobre o tema, para possibilitar ao operador aéreo cancelar os trechos subsequentes em determinados casos.

**40º Proposta:** Direito a indenização (norma inexistente) – Sugere-se que seja prevista norma sobre indenização pecuniária ao passageiro nos casos de atraso.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se quer tratar sobre indenização, pois já há inúmeras regras sobre o tema.

**41º Proposta:** Crimes (norma inexistente) – Sugere-se que sejam incluídas na norma algumas práticas de passageiros como crime, fazendo referência ao art. 261 do Código Penal.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se quer prever regra sobre criminalização de condutas, pois, além de não ser competente para tanto, o Código Penal já trata do tema.

**42º Proposta:** Reembolso nos casos de tarifas domésticas com internacionais contidas no mesmo bilhete de passagem (norma inexistente) – Sugere-se que haja previsão determinando que no caso de reembolso prevalecerá a tarifa internacional para o cálculo.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se irá prever esta regra, que poderia ferir direito do usuário.

Propostas de temas não objeto de revisão e que se quer revogar: Seção VIII – Do Transporte de Idosos, Doentes, Deficientes Físicos e Mentais, Menores Acompanhados e Desacompanhados; Seção X – Dos Vôos "Charter" Domésticos de Passageiros; Capítulo III – Do Transporte de Coisas; Capítulo IV – Do Transporte de Carga.

## Reunião Participativa do dia 21/8/2014

**Proponentes: Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa dos Consumidores;**

**Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais;**

**Associação Comercial de Minas Gerais – Comitê Turismo**

**Ministério Público Federal**

**Procon-SP**

**Contribuições MPF**

**43º Proposta:** Cancelamento de trecho de retorno por ausência de embarque em trecho inicial. Justifica que a regra não é clara e tal prática não é ostensivamente divulgada ao passageiro. Caso houvesse uma justificativa econômica/operacional para adoção dessa prática esta deveria ser informada ao passageiro.

Sugestão contemplada – Na minuta de Resolução quer-se prever a referida regra.

**44º Proposta:** Reembolso. Justifica que as condições para a solicitação do reembolso bem como os valores cobrados pelas empresas aéreas a título de multa não são claros e são injustificáveis, vez que nenhum serviço chegou a ser prestado.

Sugestão parcialmente contemplada - Na minuta de Resolução não se espera limitar os valores de multas, tendo em vista que o princípio da liberdade tarifária assegura a liberdade de precificação das multas em caso de inadimplemento contratual. Por outro lado, o dever de informação deve ser asseverado, de maneira a impor que as companhias aéreas informem e justifiquem, as condições a que as ofertas se submetem.

**45º Proposta:** Possibilidade de realização de operações de alteração e cancelamento da passagem pelos mesmos meios que são disponibilizados ao consumidor para a compra.

Sugestão não contemplada, pois não é escopo da norma.

**46º Proposta:** Sobre a Resolução nº 141/2010, sugere-se que a empresa aérea mantenha o passageiro informado a cada 20 minutos.

Sugestão parcialmente contemplada - Na minuta quer se prever que a empresa mantenha o passageiro informado a cada 30 minutos quanto a previsão de novo horário de partida do voo.

**47º Proposta:** Sobre a Resolução nº 141/2010. Foi sugerido que a empresa faça o reembolso imediato do passageiro nos casos de atraso superior a 4 horas, cancelamento de voo e preterição de embarque.

Sugestão não contemplada - Na minuta de Resolução não se deverá prever regra de reembolso imediato, visto que não é viável para a operador aéreo, uma vez que a operação depende de outros agentes.

**48º Proposta:** Sugere que a prática de *overbooking* seja proibida sob pena de sanção administrativa.

Sugestão não contemplada – Na minuta de resolução quer-se prever que quando houver passageiro voluntário, não haveria que se falar em preterição de embarque, vez que este se disporia a transferir seu voo, em troca de uma compensação.

**49º Proposta:** Sugestão de alterar o momento no qual a empresa aérea deve fornecer facilidade de comunicação, diminuindo de uma hora para 30 minutos.

Sugestão não acatada - Na minuta de Resolução não se espera reduzir o prazo indicado, tendo em vista a dificuldade de se operacionalizar tal proposta, pela iminência de partida da aeronave.

**50º Proposta:** Sugere que a assistência de alimentação pode ser dada por meio de um voucher equivalente a uma refeição de (almoço/jantar), ou alimentação própria.

Sugestão contemplada.

**51º Proposta:** Sugere que seja incluído o termo “devendo garantir o traslado até sua residência”. Tal comando já se encontra na Resolução nº 141/2010.

Sugestão contemplada.

**52º Proposta:** Do Bilhete de Passagem – Vincular o nome passageiro ao respectivo número do CPF

Sugestão parcialmente contemplada – Na minuta de resolução quer-se prever a correção de erro material no bilhete. Por outro lado, a proposta de inclusão do número do CPF encontra óbice no fato de o CPF não consubstanciar um documento de identificação.

**53º Proposta:** Do Bilhete de Passagem – Eventuais erros na grafia do nome ou sobrenome do passageiro pode ser solicitada às empresas aéreas, sem ônus para o passageiro.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de resolução quer-se prever a correção de erro material no bilhete. Contudo, não se pode impedir que a empresa seja ressarcida dos custos meramente administrativos que decorrem da realização da correção (remuneração de natureza compensatória).

**54º Proposta:** Do Bilhete de Passagem – Proposta de redação:

Somente poderão ser cobrados como taxa 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 devidas e utilizadas pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidas por intermédio do transportador. Caso contrário, deverão ser restituídas ao consumidor em virtude do cancelamento do bilhete. (justifica que não se pode cobrar do consumidor “taxa de embarque” caso o consumidor cancele seu bilhete).

Sugestão contemplada – Na minuta de resolução quer-se prever a restituição de taxa de embarque caso o passageiro solicite o reembolso do bilhete de passagem.

**55º Proposta:** Do Reembolso – Se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a 5% (cinco por cento), conforme legislação civil. (justifica aplicando a previsão do art. 740 do CC)

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de resolução quer-se prever a oferta de pelo menos uma tarifa cujas multas de cancelamento sejam limitadas 5% (cinco por cento) do valor pago, excluindo da base de cálculo a tarifa aeroportuária.

**56º Proposta:** Do Reembolso – O reembolso de bilhete adquirido mediante tarifa promocional obedecerá a legislação civil. (justifica aplicando a previsão do art. 740 do CC)

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se espera submeter a tarifa promocional ao regime do Código Civil, visto que contraria o regime de liberdade tarifária previsto na Lei 11.182/2005. Contudo, espera-se dispor que o usuário terá direito de escolher uma tarifa cujas regras de reembolso se enquadrem nos parâmetros do Código Civil.

**57º Proposta:** Da Confirmação e Cancelamento da Reserva – Sugere incluir um parágrafo com a seguinte redação: “caso o passageiro cancele o bilhete com antecedência ou não compareça no voo de ida (“no show”), não pode a empresa aérea cancelar automaticamente o voo de retorno, sem a anuência expressa do passageiro”.

Sugestão contemplada – Na minuta de resolução quer-se prever que o operador aéreo deve manter o trecho de retorno caso o passageiro faça a comunicação de que não utilizará o trecho inicial.

**58º Proposta:** Do Extravio – Sugere incluir um dispositivo com a seguinte redação: “caso o extravio da passagem inclua o furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro brasileiro ou estrangeiro em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser aceito o correspondente Boletim de Ocorrência desde que tenha sido emitido há menos de 60 (sessenta) dias”.

Sugestão não contemplada – O tema “identificação de passageiro” é escopo da Resolução nº 130/2009 que não é objeto dessa revisão normativa que trata acerca das Condições Gerais de Transporte.

**59º Proposta:** Da Lista de Espera – Sugere incluir um dispositivo com a seguinte redação: “a empresa aérea deve incluir a ordem dos nome do passageiros vinculado ao comparecimento no balcão do *check in* e, não as prioridade contratuais definidas pela própria empresa. (justifica argumentando que a empresa não pode priorizar a lista de espera vinculando a passageiros fidelizados”.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se espera tratar da lista de espera, visto ser um tema afeto estritamente à estratégia comercial de cada operador aéreo.

**60º Proposta:** Da Informação Sobre o Atraso de Voo (Resolução nº 141/2010) – A empresa aérea tem a obrigação de fornecer ao seu passageiro uma informação por escrito onde conste o atraso do voo contratado. (justifica que a empresa deve fornecer ao passageiro a informação ao invés do passageiro solicitar a justificativa de atraso, alegando que o passageiro não tem conhecimento de seus direitos).

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se espera impor tal obrigação de maneira compulsória, vez que o operador aéreo já tem a obrigação de disponibilizar aos passageiros a informação acerca de seus direitos, entre eles a opção que tem o passageiro de pedir ou não a informação por atraso, cancelamento ou preterição de embarque por escrito.

**61º Proposta:** Dos Deveres do Transportador em Decorrencia de Atrasos (Resolução nº 141/2010) – Sugere nova redação à alínea “a” do inciso 1º do art. 3º com a seguinte redação: acomodação em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade.

Sugestão contemplada – Na minuta de resolução quer-se prever que em casos de atrasos a acomodação do passageiro possa ser feita em voos de terceiros.

**62º Proposta:** Da Informação Sobre o Cancelamento de Voo e Interrupção do Serviço (Resolução nº 141/2010) – Sugere nova redação § 2º ao art. 7º: “A empresa aérea tem a obrigação de fornecer ao seu passageiro a informação por escrito, onde conste o atraso do voo contratado”.

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se espera impor tal obrigação de maneira compulsória, vez que o operador aéreo já tem a obrigação de disponibilizar aos passageiros informação acerca de seus direitos, entre eles a opção que tem o passageiro de solicitar ou não a informação por atraso, cancelamento ou preterição de embarque por escrito.

**63º Proposta:** Da Assistência Material (Resolução nº 141/2010) – Sugere nova redação para os Incisos “I e II” do § 1º do art. 14:

“a assistência material consiste... I – superior a 1 (uma) hora: disponibilizar, por meio de fácil acesso e de forma eficiente nos meios de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso à internet ou outros; II – superior a duas horas: alimentação compatível ao horário da refeição do passageiro, tais como café da manhã, almoço, lanche ou jantar”.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de resolução quer-se retirar termos subjetivos, tais como os descritos na proposta de inciso I: “fácil acesso” e “forma eficiente”, que dão margem à incerteza normativa nas ações de fiscalização.

Por sua vez, não há óbice para que a sugestão para o inciso II possa ser contemplada.

**64º Proposta:** Da Assistência Material (Resolução nº 141/2010) – Sugere nova redação para o § 2º do art. 14:

“o transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro, com sua devida anuência, desde que resida em cidade distinta do aeroporto de origem.”

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução não se espera fazer esse tipo de distinção, de modo que cada situação possa ser tratada de forma individualizada pelo operador aéreo.

**65º Proposta:** Das Disposições Finais (Resolução nº 141/2010) – Sugere inclusão de § 1º para o art. 19, com a seguinte redação: impõe à Agência de Aviação Civil (ANAC) a obrigação de reprimir infrações à legislação cometidas pelas empresas aéreas aos direitos dos passageiros consumidores e aplicar as sanções cabíveis que julgar necessário (art. 8º XXXV, Lei 11.182/2005).

Sugestão não contemplada – Na minuta de Resolução não se espera positivar tal redação, vez que a obrigação de fiscalizar já constitui função da Agência, decorrente de sua Lei de criação da Agência.

**66º Proposta:** Da Responsabilidade do Transportador (Portaria nº 676/2000) – Sugere a inclusão do termo “Código de Defesa do Consumidor” ao parágrafo único do art. 66: é nula toda cláusula tendente a exonerar o transportador ou que estabeleça limite de indenização inferior ao que determina o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90)

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução não se espera dispor sobre diretiva que exonere o transportador de responsabilidade ou que lhe imponha algum limite.

**67º Proposta:** Da Responsabilidade do Transportador (P.676) – Sugere a exclusão do art. 69 que diz que a reparação de danos no transporte internacional obedece aos limites estipulados nas Convenções Internacionais de que o Brasil faça parte.

Sugestão contemplada parcialmente – Na minuta de Resolução não se espera dispor sobre diretiva que exonere o transportador de responsabilidade ou que lhe imponha algum limite.

### **3. Do encaminhamento dos debates**

Em relação ao processo de revisão do qual a presente Nota Técnica faz parte, fazemos referência à Nota Técnica nº 19/2014/GNOP/SRE (fls. 288 a 289v), de 12 de setembro de 2014, que sugeria a abertura de uma Consulta Pública para “*recolher subsídios e informações dos agentes econômicos do setor de aviação civil, consumidores e demais interessados da sociedade, de forma a identificar e aprimorar os aspectos relevantes à matéria sob análise*” - conforme preconiza a Instrução Normativa nº 18/2009 – em função da notoriedade do tema em discussão.

Todavia, após a confecção de tal Nota Técnica, a Gerência Técnica de Gestão da Informação encaminhou à GNOP o Memorando nº 74/2014/GTGI/SAF/ANAC (fls. 290 a 294) com considerações anexas para subsidiar o processo de revisão das Condições Gerais de Transporte. Além disso, a empresa contratada para fazer a degravação das Reuniões Participativas entregou os documentos, que agora estão sendo anexados aos autos do processo.

Por essas razões, o processo não foi encaminhado à SRE à época da Nota Técnica nº 19/2014/GNOP/SRE sendo certo que suas considerações estão sendo ratificadas por meio desta nova Nota Técnica.

### **4. Conclusão**

Dando prosseguimento ao cumprimento da Agenda Regulatória, compilamos as contribuições acatadas pela área técnica para elaborar documento de trabalho a ser objeto de discussão durante o ciclo da Consulta Pública que ora se sugere.

Pela complexidade, extensão e impacto social que terá este novo normativo, é recomendável que seja dada ampla publicidade ao instituto da Consulta Pública, de modo que o processo regulatório fique maduro para a subsequente Audiência Pública documental e presencial, nos termos da IN nº 18/2009.

É a Nota Técnica.