

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DA CONSULTA PÚBLICA Nº 04/2014

Conforme o Aviso de Consulta Pública nº 4/2014, publicado no dia 7 de novembro de 2014 no Diário Oficial da União, a Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE abriu um canal de comunicação com a sociedade para colher subsídios para elaboração de proposta de normativo que visa substituir as Condições Gerais de Transportes atualmente vigentes, aprovadas pela Portaria nº 676/2000 – do Comando da Aeronáutica.

Durante o período da Consulta Pública, a SRE recebeu 56 contribuições sobre os diversos pontos do documento de trabalho (que foi encaminhado aos que se inscreveram no processo) oriundos de 13 interessados, representando órgãos de defesa do consumidor, empresas aéreas e consumidores.

O relatório da Consulta Pública nº 04/2014 está apresentado em forma de tabela, para facilitar a compreensão por parte dos leitores, e traz as contribuições de forma resumida, além de um breve comentário sobre a avaliação feita pela área técnica quanto ao que foi sugerido.

A Consulta Pública nº 04/2014 faz parte do processo de revisão das Condições Gerais de Transporte, que consta como item da Agenda Regulatória 2015/2016 (Portaria ANAC nº 2.975/2014). Está previsto para este ano uma Audiência Pública sobre o tema, com a apresentação de uma minuta de Resolução, momento no qual será aberta nova oportunidade de contribuições para melhoria do processo regulatório.

<u>Item do Documento de Trabalho</u>	<u>Autor da Contribuição</u>	<u>Contribuição</u>	<u>Justificativa</u>	<u>Parecer da Área Técnica</u>
Âmbito de aplicação espacial	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC	Conforme o artigo 9º, caput, da Lei de Introdução das Normas de Direito Brasileiro, a legislação brasileira se aplica às obrigações que aqui se constituíram. Dessa forma, não seria aplicável apenas nos casos em que a execução tenha se iniciado no Brasil, mas aos contratos firmados no país, mesmo que a execução tenha se iniciado no estrangeiro. A sugestão abarca todas as situações envolvendo contratos firmados no país, evitando evasivas no momento de encerramento da execução.	O transporte aéreo internacional tem a característica de transportar bens e pessoas para diversos Estados soberanos, razão pela qual não é viável querer a aplicação de legislação brasileira à eventos ocorridos em território estrangeiro. Considerando que um expressivo número de passagens são adquiridos em ambientes virtuais (internet), o local no qual foi celebrado o contrato não se mostra adequado para o estabelecimento de obrigações. A regra de conexão a ser utilizada para a prestação de assistência material é, portando, o local no qual ocorrer o fato, independentemente de onde foi firmado o contrato. No que se refere às obrigações de caráter informacional, os sites das empresas aéreas destinados ao mercado brasileiro devem se sujeitar à legislação brasileira.	Sugestão analisada e não contemplada na elaboração do normativo, pois a proposta não busca aplicar a legislação nacional a eventos no território estrangeiro. Ela tem por objetivo deixar claro, no que toca ao processo de comercialização de serviços, que as regras não poderiam ser aplicáveis a consumidores que eventualmente adquiram bilhetes aéreos cujo serviço inicie-se no exterior. O intuito é manter o que dispõe a legislação em vigor.
1.1.1	IDEC	Cancelamento do contrato antes do voo, inclusive com envio de comprovante de cancelamento por escrito ou eletrônico, conforme escolha do consumidor, bem como o procedimento adotado para reembolso dos valores já pagos pelo usuário	Importante frisar a necessidade de entrega de documento ao usuário que lhe garanta comprovação do pedido de cancelamento, bem como a devolução dos valores pagos, evitando-se que seja transferido ao consumidor o ônus de provar o pedido de cancelamento, o que violaria o artigo 6º, VIII, bem como artigo 51, inciso III do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, sendo a informação direito básico do consumidor, os procedimentos de reembolso dos valores devem ser esclarecidos no momento da compra do produto.	A sugestão será parcialmente observada na elaboração do normativo. No item em discussão, se prevê o dever de informação de forma ampla, que deve abranger inclusive questões relativas a cancelamentos. Por outro lado, a inversão do ônus da prova não cabe ser definida em Resolução. A proposta em discussão no item não tem relação com transferência de responsabilidade, mas sim com ampliação da informação. Ademais, quanto à última sugestão, o item “d” proposto já exige o oferecimento da informação sobre reembolso.
1.1.2	IDEC	O operador aéreo deverá assegurar o conhecimento necessário desta regulamentação aos seus prepostos, deve habilitá-los a esclarecer os questionamentos	Todos os envolvidos da cadeia de consumo são igualmente responsáveis por prestar ao consumidor informações claras e precisas. A redação atual dá a entender que há	A sugestão não será observada na elaboração da minuta do normativo, pois a utilização da palavra “deverá” deixa clara a responsabilidade da empresa aérea em relação às informações prestadas por seus prepostos, de forma que será responsabilizada pela ANAC em caso de

		dos consumidores, possui responsabilidade objetiva e solidária com seus prepostos nos casos de informações insuficientes e inadequadas sobre a prestação de serviço.	transferência de responsabilidade do operador aéreo para os prepostos, o que é vedado pela Código de Defesa do Consumidor – Artigo 6º, III e 14 do CDC.	irregularidades praticadas por estes. A delimitação da responsabilidade para fins civis não é objeto da presente resolução, por ser disciplinada diretamente em Lei.
1.1.3	Associação Brasileira de Empresas Aéreas - ABEAR	Substituir a expressão “de atendimento” por “em todos os seus pontos operacionais”.		Contribuição não contemplada, uma vez que a mera citação da nova “redação” sem a devida justificativa não se mostrou suficiente a esclarecer sua pertinência..
	IDEC	Não se aplica às tarifas fixadas em contratos corporativos, no que for específico, e às tarifas diferenciadas disponibilizadas para colaboradores do operador aéreo.	A não aplicação das normas às tarifas fixadas em contratos corporativos só se aplicaria naquilo que o torna específico em relação aos contratos em geral. Importante frisar, pois o Código de Defesa do Consumidor não abrange apenas relações com consumidores individuais, mas também a pessoas jurídicas, conforme artigo 2º do CDC. Sendo assim, apesar da formulação diversa em contratos corporativos, as informações básicas envolvendo condições de venda das passagens aéreas, por exemplo, devem ser garantidas mesmo no caso de contratos corporativos.	Contribuição não contemplada, uma vez que os contratos corporativos são negociados de forma distinta dos contratos disponibilizados ao público em geral, o que possibilita a aplicação de condições de comercialização específicas.
	International Air Transport Association - IATA	Retirar o termo “pontos de atendimento”.	Os pontos de atendimento operacionais devem conter exclusivamente informações de segurança. As informações comerciais podem estar nos demais pontos de venda.	Contribuição analisada e não contemplada na elaboração do normativo, uma vez que sua fundamentação não foi suficiente para justificar seu acatamento frente ao dever de informação.
1.1.4	IDEC	Exclusão	Não há previsão na anterior Resolução da ANAC de nº 141/2010 e a previsão de cobrança de passagem pelo assento adjacente é altamente questionável, tendo em vista que é previsto pela Infraero que os passageiros informem suas condições especiais. Essa previsão inclusive vai contra o intuito da ANAC de estabelecer como regra para as operadoras a existência de número mínimo de assentos para obesos e altos, com base	A contribuição será observada da elaboração da minuta de resolução.

			inclusive no Programa de Avaliação Dimensional das Poltronas realizado pela ANAC.	
1.1.5	ABEAR	Tendo em vista as dificuldades que se verificam na operação do dia a dia, de se “ <u>garantir</u> ” que a criança viaje em assento adjacente ou próximo ao de seu responsável, sugere-se que, ao invés de se criar uma obrigação (<u>deverá</u>), determine-se que o operador aéreo, quando possível, procure colocar a criança em assento adjacente ou próximo de seu responsável.		Contribuição parcialmente contemplada. Na elaboração da minuta de resolução será observado que: “O operador aéreo deverá garantir que a criança viaje em assento adjacente ao de seu responsável, ou em caso de impossibilidade, na fileira imediatamente anterior ou posterior de onde aquele se encontra”.
	IATA	Necessário modificar a expressão para ‘envidar esforços’.	Os operadores tentam em todas as medidas atender aos passageiros, mas permanecendo a obrigação ensejará atrasos que prejudicarão os demais passageiros na origem e escalas e conexões posteriores e até casos de negação de embarque dos passageiros quando não for possível atender a norma.	Contribuição parcialmente contemplada. Na elaboração da minuta de resolução será observado que: “O operador aéreo deverá garantir que a criança viaje em assento adjacente ao de seu responsável ou, em caso de impossibilidade, na fileira imediatamente anterior ou posterior de onde aquele se encontra.”
1.2.1	ABEAR	Sugere-se substituir o termo “ <u>encaminhar</u> ” por “ <u>disponibilizar</u> ”. Encaminhar pode ser entendido como remeter ou mandar o bilhete de passagem para o passageiro. Disponibilizar é colocar à disposição do passageiro o bilhete, mais consentâneo com o sistema moderno de bilhete eletrônico.		Contribuição não será contemplada na elaboração da minuta de resolução, visto que a sugestão não se adere ao propósito de tutelar o dever de informação ao passageiro.
	IATA	A norma deve prever a possibilidade de acesso imediato a informação quando for requerida pelo passageiro, mas não o dever de encaminhamento da informação.	A ANAC deve considerar que os meios eletrônicos atuais permitem o acesso imediato às informações quando necessário, desnecessário o envio da informação que será inútil a milhões de passageiros.	A contribuição não será contemplada na elaboração da minuta de resolução, visto que a sugestão não se adere ao propósito de tutelar o dever de informação ao passageiro..

1.2.7	ABEAR	<p>Trechos <u>sem</u> code share e/ou interline: A ABEAR concorda com a correção em caso de erro no preenchimento do nome ou sobrenome do passageiro, com a comprovação de documento, desde que utilize o mesmo documento apresentado na compra.</p> <p>Trechos <u>com</u> code share e/ou interline:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Há casos de empresas congêneres que não tem compatibilidade de sistema, não possibilitando a alteração sem cancelamento do bilhete; 2. Alguns países que adotam procedimento de segurança por meio do PNRGOV podem impedir entrada no país em caso de alteração ou correção de nome; <p>Assim, a ABEAR recomenda a adoção de norma específica que preveja as particularidades expostas acima.</p>		<p>A contribuição não será considerada na elaboração da minuta de resolução, tendo em vista que nem todas as empresas solicitam documentos dos passageiros no momento da compra.</p> <p>Outrossim, considerando as dificuldades apresentadas pelas empresas aéreas, será considerada na elaboração da minuta a possibilidade de repasse de eventuais encargos nos casos que envolvam prestadores diversos e sucessivos (interline), como exposto no item 1.2.8.</p>
	Marco Antônio Bandeira de Menezes	<p>Sugere-se a exclusão da norma da obrigação de correções de eventuais erros no bilhete de passagem, emitido por ele ou por prepostos, em caso de erro no preenchimento do nome e/ou sobrenome (s) do passageiro, realizando a verificação em documentos oficiais de identificação e observando os seguintes critérios: a) o usuário deve solicitar a correção do nome antes de confirmar o seu despacho (check-in), seja ele feito de forma presencial ou não; e b) não é admitida a cobrança pela correção de nome no bilhete, exceto os</p>	<p>Trata-se de relação de consumo, contrato entre partes, que deve ser regido pelo código civil, assim como torna mais vulnerável os aspectos relacionados à segurança da aviação civil contra atos ilícitos.</p>	<p>A contribuição foi analisada e não será observada na elaboração da minuta, haja vista que, sendo viável a identificação do adquirente do bilhete, ela deve ser realizada sob pena de recusa da prestação do serviço adquirido.</p> <p>Ademais, lembramos que conforme versa o art. 226 do CBAer, eventual irregularidade do bilhete de passagem não invalidará a existência e eficácia do bilhete. Assim, busca-se na proposta estabelecer critérios mínimos para que as correções ocorram.</p>

		custos meramente administrativos, com valores previstos no contrato de transporte.		
	IDEC	Não é admitida a cobrança pela correção de nome no bilhete.	A possibilidade de cobrança de taxa para emissão de novo bilhete com o nome correto do consumidor é abusiva. Isto porque é dever do operador aéreo e de seus prepostos solicitar documentos necessários para emissão de bilhete. Artigo 39, V do CDC.	A contribuição será observada na elaboração da minuta de norma. A proposta posta em debate buscou dirimir os conflitos ocasionados por erros causados essencialmente pelos próprios passageiros, porém vale ressaltar que a ANAC não terá ingerência nos valores que poderiam ser cobrados como “taxas meramente administrativas”. Dessa forma, a contribuição se mostra hábil a pacificação do tema. .
	Junta De Representantes Das Companhias Aéreas Internacionais Do Brasil - JURCAIB	<p>Concordamos com a possibilidade de correção de erros meramente materiais, desde que comprovada a não alteração da titularidade do bilhete e solicitada a correção em 24 horas após a compra. Ressaltamos que é inviável a correção de nome em bilhetes interline. A correção, nesses casos, deverá se processar através do cancelamento e remissão dos bilhetes, na classe tarifaria disponível, mediante o pagamento da eventual diferença, penalidades por cancelamento e custos operacionais.</p> <p>Após as 24 horas, defendemos a impossibilidade de efetuação de qualquer correção, devendo o passageiro solicitar o cancelamento e emissão de novo bilhete, respeitadas todas as eventuais restrições existentes na classe tarifaria, sendo discricionário à empresa aérea cobrar ou não as taxas de cancelamento e os custos operacionais</p>	<p>A empresa aérea não pode arcar com os custos da quebra da reserva do outro transportador em decorrência da alteração do nome.</p> <p>Releva notar, ainda, que a prestação de informações claras e precisas é uma das pouquíssimas obrigações do passageiro, devendo, portanto, fazê-lo com atenção.</p>	<p>A contribuição foi analisada e não será acrescida aos estudos finais para elaboração de minuta de norma, uma vez que o prazo de apenas 24 horas, pelas razões expostas, não se mostra razoável e plenamente capaz de dirimir os problemas ocasionados pelo preenchimento incorreto do bilhete de passagem aérea.</p> <p>Quanto aos voos com compartilhamento do tipo <i>interline</i>, a ANAC observará na elaboração de minuta a necessidade de flexibilização manifestada.</p>
	IATA	A norma deve prever um prazo máximo para correção depois da emissão dos bilhetes (24 horas após a emissão), e apenas para os erros pequenos e óbvios erros, mas não se estender a modificações substantivas que deverão requerer novo contrato de transporte.	A correção de pequenos e óbvios erros deve prevalecer sobre erros substantivos que poderão ensejar fraude. A correção somente é possível quando a emissão não envolver demais transportadoras.	<p>A contribuição foi analisada e não será considerada na elaboração da minuta de Resolução, uma vez que o prazo de apenas 24 horas após a compra para correção de eventuais erros materiais, pelas razões expostas, não se mostra razoável.</p> <p>Também, para resguardo de eventuais tentativas de fraude, a ANAC propôs no item 1.2.9 a possibilidade das empresas aéreas solicitarem informações sobre documentos que auxiliem na identificação da titularidade do bilhete de passagem.</p>

		Quando houver contrato de transporte que envolva interline tal modificação deve ser impedida requerendo o cancelamento do contrato original e emissão de novo contrato.		Quanto aos voos com compartilhamento do tipo <i>interline</i> , a ANAC observará na elaboração de minuta a necessidade de flexibilização manifestada.
1.2.8	ABEAR	<p>Trechos <u>sem</u> code share e/ou interline: A ABEAR concorda com a correção em caso de erro no preenchimento do nome ou sobrenome do passageiro, com a comprovação de documento, desde que utilize o mesmo documento apresentado na compra.</p> <p>Trechos <u>com</u> code share e/ou interline:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Há casos de empresas congêneres que não tem compatibilidade de sistema, não possibilitando a alteração sem cancelamento do bilhete; 4. Alguns países que adotam procedimento de segurança por meio do PNRGOV podem impedir entrada no país em caso de alteração ou correção de nome; <p>Assim, a ABEAR recomenda a adoção de norma específica que preveja as particularidades expostas acima.</p>		<p>Contribuição parcialmente considerada.</p> <p>Importante ressaltar que não são todas as empresas que solicitam documentos dos passageiros no momento da compra, o que justifica o estudo proposto no item 1.2.9 para a elaboração de minuta de resolução.</p> <p>Por outro lado, a Agência irá considerar as dificuldades apresentadas pelas empresas aéreas, mantendo em estudo a possibilidade de cobrança de eventuais encargos nos casos de correções que envolvam outras empresas.</p>
	IDEC	Exclusão.	As diretrizes traçadas por este artigo são extremamente administrativas e devem ser reguladas entre os operadores. Além disso, é devedor do operador aéreo e de seus prepostos solicitar os documentos necessários para emissão de bilhetes. Artigo 39, V do CDC, tendo em vista inclusive o disposto no item 1.2.9.	<p>Contribuição não contemplada.</p> <p>A proposta em estudo visa dirimir inúmeras ocorrências ocasionadas pela necessidade de correção de eventuais erros materiais contidos no bilhete de passagem aérea.</p> <p>Os trabalhos executados até aqui apontam para a regulação do tema, de modo a dar concreção ao que dispõe o art. 226 do CBAer.</p> <p>Contudo, é preciso atentar-se às especificidades que viabilizam e ditam a dinâmica do setor, por isso a manutenção do estudo à excetuar os voos com compartilhamento do tipo <i>interline</i>.</p>

1.2.9	IDEC	Para fins de correção de nome, o operador aéreo e seus prepostos deverão solicitar informações, durante o processo de compra, sobre documentos que auxiliem na posterior comprovação da titularidade do bilhete de passagem, bem como exigir a apresentação desses para o embarque.	Os operadores e prepostos devem solicitar informações e documentos capazes de identificar o consumidor e ter dados suficientes para que a emissão do bilhete seja fidedigna aos documentos pessoais. Essa deve tira do consumidor a responsabilidade pela veracidade das informações prestadas, diminuí as chances de erro na emissão do bilhete.	Sugestão não considerada aos estudos finais, pois não se mostra razoável exigir que empresas que operam em outros países tenham que alterar seus sistemas de venda com a única finalidade de solicitar dados que somente são exigidos no Brasil. Portanto, o acatamento da sugestão aponta negativamente para a expansão da oferta do serviço de transporte aéreo internacional.
1.2.10	ABEAR	Sugere-se uma redação mais clara para o item a) (A publicidade dos valores deve possibilitar a comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado), de modo a não dar margem a interpretação equivocada.		Sugestão acatada. Na elaboração da minuta de resolução será observado que: <i>“O operador aéreo e seus prepostos deverão apresentar ao usuário, durante todas as fases do processo de comercialização, o valor total a ser pago pelo adquirente da passagem pelo serviço de transporte aéreo, excetuados os valores referentes a serviços adicionais, tais como marcação de assentos, espaço extra entre poltronas, alimentação a bordo, dentre outros dissociáveis da prestação do serviço.”</i>
	IATA	Sugere-se nova redação, pois da forma que esta escrita interpreta-se que a ANAC demanda a pasteurização de serviços.	Proposta autoexplicativa.	Sugestão acatada. Na elaboração da minuta de resolução será observado que O operador aéreo e seus prepostos deverão apresentar ao usuário, durante todas as fases do processo de comercialização, o valor total a ser pago pelo adquirente da passagem pelo serviço de transporte aéreo, excetuados os valores referentes a serviços adicionais, tais como marcação de assentos, espaço extra entre poltronas, alimentação a bordo, dentre outros dissociáveis da prestação do serviço.
1.3.2	ABEAR	Quanto ao caput, sugere-se o acréscimo de uma ressalva: “deverá substituí-lo”, por “poderá substituí-lo, havendo disponibilidade de assento no voo pretendido pelo passageiro”. Retirar a vedação de cobrança, prevista na letra a).		Contribuição não contemplada. A disponibilidade de assento no voo e classe pretendidos é uma ocorrência lógica ao acatamento do pedido de alteração por parte do passageiro.
	Hideyo Saito	Proponho a inclusão, na resolução que disciplina a relação entre companhias aéreas e seus passageiros, de uma cláusula que consagre a igualdade de tratamento		Sugestão não considerada para a elaboração da minuta de Resolução, pois a sua essência vai de encontro ao princípio da Liberdade Tarifária consagrado pela Lei 11.182/2005, que assim dispõe

	<p>(isonomia) nos casos de alteração ou cancelamento de voo por iniciativa de uma das partes. Atualmente, se a companhia aérea altera ou cancela um voo, ela não é obrigada a indenizar o passageiro mediante pagamento de multa, bastando oferecer novo voo ou devolver a tarifa e as taxas pagas (em caso de atraso, basta oferecer facilidade de comunicação e outros auxílios, segundo o tempo de demora). <u>Já se a iniciativa parte do passageiro, este é obrigado a pagar multa à companhia aérea, seja quando escolhe outro voo, seja quando cancela a compra (além de pagar a diferença tarifária, conforme o caso).</u> Há claramente um tratamento injusto nessa situação.</p> <p><u>Eu já tive de pagar o equivalente a 37% do valor da passagem a título de multa quando quis alterar um voo; tive também de aceitar mudança de horário de voo determinada pela companhia sem fazer jus à multa.</u></p> <p>Minha proposta é que a nova resolução determine um percentual fixo de multa em relação à tarifa paga pelo passageiro como multa para alterar ou cancelar o voo, a ser paga pela parte que provocou a alteração. Se a alteração tiver acontecido por iniciativa da companhia aérea, esta deverá ainda oferecer novo voo sem exigir pagamento de diferença tarifária em nenhuma hipótese.</p> <p>Penso ser pertinente incluir essa disposição no capítulo que trata de cancelamento ou atraso de voo. Significa acatar o princípio jurídico da isonomia, traduzido no Código de Defesa do Consumidor na forma de</p>		<p><i>Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.</i></p> <p><i>§ 1o No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.</i></p> <p>O estabelecimento de limites quanto a multas é interpretado como uma regulação indireta de tarifas, o que a ANAC é impedida de fazer por limites legais.</p> <p>Quanto à possibilidade de oferecimento de novo voo em caso de alteração por iniciativa da empresa, o documento de trabalho disponibilizado já propõe esse procedimento no item 1.3.8.</p>
--	--	--	---

		vedação de cláusulas contratuais iníquas ou abusivas ou que autorizem uma das partes a cancelar unilateralmente o contrato, ou alterá-lo de forma indesejável para a outra parte, sem que igual direito seja conferido a ele.		
	IDEC	Quando o usuário solicitar alteração do bilhete dentro do seu prazo de validade, o operador aéreo ou o preposto que comercializou o serviço de transporte aéreo deverá substituí-lo, podendo realizar os ajustes de tarifas.	A supressão da possibilidade de aplicação de multa é imprescindível, pois gera desequilíbrio na relação de consumo. Certamente os operadores aéreos e seus prepostos irão compensar a limitação de cobrança de multa de 5% do valor da tarifa por alteração ou cancelamento do bilhete, regulada no item 1.3.1, com multas contratuais abusivas.	Contribuição não considerada para a minuta de Resolução. A sugestão mostra-se em desacordo com o princípio da Liberdade Tarifária consagrado pela Lei nº 11.182/2005, que assim dispõe: <i>Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.</i> <i>§ 1o No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.</i> Importante esclarecer que as empresas aéreas já oferecem perfis tarifários próximos ao da proposta, como as mais flexíveis. Dessa forma, o que se propõe é ampliar e evidenciar a liberdade de contratar, compatibilizando outrossim a liberdade tarifária com o código civilista.
	IATA	Substituir a palavra deverá por poderá. Eliminar-se o alínea a)	No Brasil vigora a liberdade tarifária e a alínea a) é incompatível com esta regra consagrada.	Contribuição não considerada para a elaboração da minuta de Resolução. A eventual cobrança por canais de atendimento não possui qualquer relação com as tarifas praticadas, e sim se coadunam com acesso ao direito de contratar, distratar, aditar ou distratar.
1.3.3	ABEAR	O prazo de 3 dias é inviável para as empresas, como já explicado na reunião de 03/12. O prazo mínimo para viabilizar a obrigação prevista na letra b) é de 15 (quinze) dias corridos.		Contribuição parcialmente considerada para a elaboração da minuta de Resolução. Não foram apresentados estudos que justificassem o prazo sugerido, todavia a sugestão será analisada nos estudos finais para elaboração da minuta de resolução.
	IATA	O prazo mínimo deve ser de 30 dias.	O padrão internacionalmente adotado é de 30 dias pelos fatos abaixo narrados. Em pesquisa realizada com as empresas de bandeira internacional apuramos que uma empresa com apenas 1 voo diário para 1 destino no Brasil tem mensalmente cerca de e 400 pedidos de reembolso. Cada pedido de reembolso é submetido a processo que envolve o recálculo da do valor reembolsado para então ser efetivado o pedido às	Contribuição parcialmente considerada para a elaboração da minuta de Resolução. Não foram apresentados estudos que justificassem o prazo sugerido, todavia a sugestão será analisada nos estudos finais para elaboração da minuta de resolução.

			administradoras de cartão de crédito, assim é humanamente impossível para que as demais empresas com operações maiores consigam realizar tal pedido em prazo inferior a 30 dias.	
1.3.4	IDEC	Havendo concordância entre as partes, e expressa autorização do usuário, o reembolso poderá ser efetuado por meio de créditos junto ao operador aéreo, devendo este informar por escrito o prazo e as condições para sua utilização.	O mero ajuste em contrato de cláusula que estabelece que o reembolso pode ser efetuado por meio de créditos imputa vantagem indevida para o fornecedor, tendo em vista que os contratos em regra são na modalidade adesão em que o consumidor apenas aceita as cláusulas para a obtenção do serviço oferecido, o que na prática seria tolher o direito de escolha do consumidor. Nesse caso, como forma de evitar vinculação do contrato a forma de reembolso, garantindo ao consumidor o direito de escolha é necessário que esse termo seja preenchido no momento em que a situação de necessidade eventual por reembolso ocorra, e não no momento da contratação. Não podemos esquecer que o consumidor é parte hipossuficiente na relação e que deve ter seus direitos resguardados no sentido de evitar perpetuar desigualdades materiais por meio de igualdades formais.	A sugestão foi analisada e será considerada na elaboração da minuta de resolução.
1.3.6	Humberto Filipe Andrade Januário Bettini de	Exclusão da proposta.	Extenso estudo encaminhado em anexo.	Contribuição analisada e não considerada na elaboração da minuta de Resolução. Importante esclarecer que o direito de arrependimento que dispõe o art. 49 do CDC não se coaduna à aquisição do serviço de transporte aéreo. Alguns julgados colocam isso em evidência, tais como: <i>“Desses argumentos, afere-se, então, que a garantia estratificada no artigo 49 da Lei de Consumo, considerando-se sua finalidade, não deve ser aplicada às compras de passagens aéreas pela internet. Isso porque, neste caso, as condições acerca do serviço contratado já estão todas discriminadas na página eletrônica da companhia aérea, da mesma forma ou, até mesmo, com informações mais completas do que se a compra for efetivada no próprio estabelecimento comercial da empresa fornecedora de forma presencial.” (Apelação Cível nº</i>

				<p>2012.01.1.036089-6, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 1ª Turma Cível)</p> <p><i>“De fato, não há que se aplicar a toda e qualquer compra e venda realizada fora do estabelecimento comercial o prazo de reflexão ou de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.</i></p> <p><i>A intenção do legislador, ao criar tal dispositivo, foi proteger o consumidor contra técnicas agressivas de marketing publicitário, aquisição irrefletida, ou ainda, desconhecimento quanto ao produto ou serviço a ser adquirido.</i></p> <p><i>Na hipótese de venda de passagem aérea por meio de telefone ou internet, entretanto, o consumidor tem acesso a todas as informações relativas ao serviço a ser contratado, como valor da passagem, horário do voo, data, serviço de bordo, conexão, etc., da mesma forma que teria se o mesmo se dirigisse pessoalmente ao estabelecimento comercial” Ação Civil Pública, Apelação Cível 2008.001.33979. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro).</i></p> <p>Dessa forma, o que se busca com a proposta é estabelecer um normativo específico ao setor que contemple situação ou providência similar e que se coadune as especificidades e dinâmica do setor.</p> <p>Tal mecanismo não é estranhos ao setor aéreo, que sempre se valeu da prática de “reserva de assentos” em prazos que variavam conforme a empresa aérea, inclusive superiores a 24 horas.</p> <p>Além disso, o Departamento de Transportes dos Estados Unidos utiliza regra similar à proposta pela ANAC (vide legislação 14 CFR 259.5 – Customer Service Plan).</p>
	PROCON-SP	<p>O operador aéreo deverá permitir que o usuário cancele seu contrato de transporte, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento de sua aquisição, podendo ocorrer o cancelamento em até 72 horas antes do embarque. Nas compras realizadas pela internet, o operador aéreo deverá permitir que o usuário cancele seu contrato de transporte, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 7 (sete) dias, a contar do momento de sua aquisição,</p>	<p>O artigo 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor garante ao consumidor o direito de arrependimento, a ser exercido no prazo de sete dias, na hipótese das compras realizadas fora do estabelecimento comercial. Desta forma, os operadores aéreos não podem obstar o exercício do direito de arrependimento por parte dos consumidores, que podem exercê-lo no prazo de sete dias úteis.</p> <p>Além disso, o artigo 740 do Código Civil garante ao passageiro o direito de rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a</p>	<p>Contribuição não contemplada.</p> <p>Importante esclarecer que o direito de arrependimento que dispõe o art. 49 do CDC não se coaduna à aquisição do serviço de transporte aéreo. Diversos julgados colocam isso em evidência, tais como:</p> <p><i>“Desses argumentos, afere-se, então, que a garantia estratificada no artigo 49 da Lei de Consumo, considerando-se sua finalidade, não deve ser aplicada às compras de passagens aéreas pela internet. Isso porque, neste caso, as condições acerca do serviço contratado já estão todas discriminadas na página eletrônica da companhia aérea, da mesma forma ou, até mesmo, com informações mais completas do que se a compra for efetivada no próprio estabelecimento comercial da empresa fornecedora de forma presencial.” (Apelação Cível nº</i></p>

		<p>podendo ocorrer o cancelamento em até 72 horas antes do embarque</p>	<p>viagem, desde que comunique o transportador em tempo hábil para negociar a passagem, assim consideramos que 72 horas é um tempo razoável para essa negociação.</p>	<p><i>2012.01.1.036089-6, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 1ª Turma Cível)</i> <i>“De fato, não há que se aplicar a toda e qualquer compra e venda realizada fora do estabelecimento comercial o prazo de reflexão ou de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.</i> <i>A intenção do legislador, ao criar tal dispositivo, foi proteger o consumidor contra técnicas agressivas de marketing publicitário, aquisição irrefletida, ou ainda, desconhecimento quanto ao produto ou serviço a ser adquirido.</i> <i>Na hipótese de venda de passagem aérea por meio de telefone ou internet, entretanto, o consumidor tem acesso a todas as informações relativas ao serviço a ser contratado, como valor da passagem, horário do voo, data, serviço de bordo, conexão, etc., da mesma forma que teria se o mesmo se dirigisse pessoalmente ao estabelecimento comercial” Ação Civil Pública, Apelação Cível 2008.001.33979. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro).</i> Dessa forma, o que se busca com a proposta é estabelecer um normativo específico ao setor que contemple situação ou providência similar e que se coadune as especificidades e dinâmica do setor.</p>
	<p>IDEC</p>	<p>O operador aéreo deverá permitir que o consumidor cancele seu contrato de transporte, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento de sua aquisição, nas compras feitas diretamente com o operador e seus prepostos, nas compras feitas fora do estabelecimento comercial o consumidor poderá cancelar a compra em até 7 (sete) dias da confirmação da aquisição, em ambos os casos o cancelamento tem que ser feito com 72 (setenta e duas) horas de antecedência em relação à data de embarque.</p>	<p>O regulamento sobre novas condições do transporte aéreo não pode contrariar as ditames do Código de Defesa do Consumidor e demais leis federais sobre o assunto. Neste ponto deve-se destacar que há previsão expressa de prazo de 7 (sete) para o cancelamento de compras feitas fora do estabelecimento comercial no artigo 49 do CDC. Além disso, o Código Civil no artigo 740 prevê que o passageiro tem o direito de rescindir o contrato de transporte em tempo desta passagem ser renegociada e considerando a grande procura de passagens aéreas e a quantidade de prepostos que atuam na venda online 72 (setenta e duas) horas é um prazo razoável para renegociar a passagem aérea.</p>	<p>Contribuição não contemplada. Importante esclarecer que o direito de arrependimento que dispõe o art. 49 do CDC não se coaduna à aquisição do serviço de transporte aéreo. Diversos julgados colocam isso em evidência, tais como: <i>“Desses argumentos, afere-se, então, que a garantia estratificada no artigo 49 da Lei de Consumo, considerando-se sua finalidade, não deve ser aplicada às compras de passagens aéreas pela internet. Isso porque, neste caso, as condições acerca do serviço contratado já estão todas descritas na página eletrônica da companhia aérea, da mesma forma ou, até mesmo, com informações mais completas do que se a compra for efetivada no próprio estabelecimento comercial da empresa fornecedora de forma presencial.” (Apelação Cível nº 2012.01.1.036089-6, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 1ª Turma Cível)</i> <i>“De fato, não há que se aplicar a toda e qualquer compra e venda realizada fora do estabelecimento comercial o prazo de reflexão ou de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.</i> <i>A intenção do legislador, ao criar tal dispositivo, foi proteger o consumidor contra técnicas agressivas de marketing publicitário,</i></p>

			<p><i>aquisição irrefletida, ou ainda, desconhecimento quanto ao produto ou serviço a ser adquirido.</i></p> <p><i>Na hipótese de venda de passagem aérea por meio de telefone ou internet, entretanto, o consumidor tem acesso a todas as informações relativas ao serviço a ser contratado, como valor da passagem, horário do voo, data, serviço de bordo, conexão, etc., da mesma forma que teria se o mesmo se dirigisse pessoalmente ao estabelecimento comercial” Ação Civil Pública, Apelação Cível 2008.001.33979. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro).</i></p> <p>Dessa forma, o que se busca com a proposta é estabelecer um normativo específico ao setor que contemple situação ou providência similar e que se coadune as especificidades e dinâmica do setor.</p>
1.3.7	Hideyo Saito	<p>Proponho a inclusão, na resolução que disciplina a relação entre companhias aéreas e seus passageiros, de uma cláusula que consagre a igualdade de tratamento (isonomia) nos casos de alteração ou cancelamento de voo por iniciativa de uma das partes. <u>Atualmente, se a companhia aérea altera ou cancela um voo, ela não é obrigada a indenizar o passageiro mediante pagamento de multa, bastando oferecer novo voo ou devolver a tarifa e as taxas pagas</u> (em caso de atraso, basta oferecer facilidade de comunicação e outros auxílios, segundo o tempo de demora). Já se a iniciativa parte do passageiro, este é obrigado a pagar multa à companhia aérea, seja quando escolhe outro voo, seja quando cancela a compra (além de pagar a diferença tarifária, conforme o caso). Há claramente um tratamento injusto nessa situação.</p> <p>Eu já tive de pagar o equivalente a 37% do valor da passagem a título de multa quando quis alterar um voo; tive também de aceitar mudança de horário de voo determinada pela companhia sem fazer jus à multa.</p>	<p>Sugestão não contemplada. Pela proposta, a empresa aérea, caso cancele um voo, tem obrigação de oferecer outro voo de interesse do passageiro ou devolver todo o valor pago. As indenizações devem ser demandadas no Poder Judiciário.</p>

		<p>Minha proposta é que a nova resolução determine um percentual fixo de multa em relação à tarifa paga pelo passageiro como multa para alterar ou cancelar o voo, a ser paga pela parte que provocou a alteração. Se a alteração tiver acontecido por iniciativa da companhia aérea, esta deverá ainda oferecer novo voo sem exigir pagamento de diferença tarifária em nenhuma hipótese.</p> <p>Penso ser pertinente incluir essas disposições no capítulo que trata de cancelamento ou atraso de voo. Significa acatar o princípio jurídico da isonomia, traduzido no Código de Defesa do Consumidor na forma de vedação de cláusulas contratuais iníquas ou abusivas ou que autorizem uma das partes a cancelar unilateralmente o contrato, ou alterá-lo de forma indesejável para a outra parte, sem que igual direito seja conferido a ele.</p>		
1.3.8	ABEAR	<p>Caso a alteração seja superior a 30 minutos ao horário inicialmente contratado e o usuário não concorde com o novo horário, o operador aéreo deverá oferecer a possibilidade de remarcação do voo para a data e a hora de conveniência do usuário, desde que a remarcação do novo trecho esteja dentro do prazo 07 dias antes da realização do voo original ou 07 dias após a realização do mesmo, sendo possível, apenas uma remarcação, sem cobrança. Em caso de mais de uma remarcação, a mesma seguirá a regra da tarifa.</p>	<p>A redação deve ser mais restritiva, para impedir que o passageiro escolha voos com maior aproveitamento (exemplos: do diurno ele escolhe para o noturno; de uma passagem promocional fora de temporada ele remarca para alta temporada, etc.</p>	<p>Sugestão não contemplada. Visto que a alteração foi unilateral, é razoável oferecer a escolha ao passageiro de modo a reequilibrar a relação de consumo.</p>
	Hideyo Saito	<p>Proponho a inclusão, na resolução que disciplina a relação entre companhias aéreas e seus passageiros, de uma cláusula</p>		<p>A sugestão foi contemplada e será analisada na confecção da minuta de resolução. O oferecimento de “novo voo sem exigir pagamento de</p>

		<p>que consagre a igualdade de tratamento (isonomia) nos casos de alteração ou cancelamento de voo por iniciativa de uma das partes. Atualmente, se a companhia aérea altera ou cancela um voo, ela não é obrigada a indenizar o passageiro mediante pagamento de multa, bastando oferecer novo voo ou devolver a tarifa e as taxas pagas (em caso de atraso, basta oferecer facilidade de comunicação e outros auxílios, segundo o tempo de demora). Já se a iniciativa parte do passageiro, este é obrigado a pagar multa à companhia aérea, seja quando escolhe outro voo, seja quando cancela a compra (além de pagar a diferença tarifária, conforme o caso). Há claramente um tratamento injusto nessa situação.</p> <p>Eu já tive de pagar o equivalente a 37% do valor da passagem a título de multa quando quis alterar um voo; tive também de aceitar mudança de horário de voo determinada pela companhia sem fazer jus à multa.</p> <p>Minha proposta é que a nova resolução determine um percentual fixo de multa em relação à tarifa paga pelo passageiro como multa para alterar ou cancelar o voo, a ser paga pela parte que provocou a alteração. <u>Se a alteração tiver acontecido por iniciativa da companhia aérea, esta deverá ainda oferecer novo voo sem exigir pagamento de diferença tarifária em nenhuma hipótese.</u></p> <p>Penso ser pertinente incluir essas disposição no capítulo que trata de cancelamento ou atraso de voo. Significa acatar o princípio jurídico da isonomia,</p>	<p>diferença tarifária em nenhuma hipótese” será considerado na proposta.</p>
--	--	---	---

		traduzido no Código de Defesa do Consumidor na forma de vedação de cláusulas contratuais iníquas ou abusivas ou que autorizem uma das partes a cancelar unilateralmente o contrato, ou alterá-lo de forma indesejável para a outra parte, sem que igual direito seja conferido a ele.		
	IDEC	Caso a alteração seja superior a 30 minutos ao horário inicialmente contratado e o usuário não concorde com o novo horário, o operador aéreo deverá oferecer a possibilidade de remarcação do voo para a data e a hora de conveniência do usuário, vedada qualquer cobrança pecuniária ou diferença tarifária em razão disso, ou promover a devolução integral do valor pago, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.	A responsabilidade dos operadores aéreos e seus prepostos é objetiva e solidária. O cancelamento de um voo pode gerar prejuízos ao consumidor que vão muito além do valor pago pela passagem. Embora esta questão tenha proteção pelo CDC e o Código Civil, não é demais consignar no regulamento a responsabilidade objetiva inerente a atividade exercida pelos operadores aéreos e seus prepostos.	Sugestão não contemplada. A proposta atual não afasta a competência do Poder Judiciário para arbitrar o pagamento de eventuais prejuízos por perdas e danos.
	IATA	Deve haver limitação quando ao período no pedido de remarcação de novo voo.	A liberdade irrestrita sem uma regra limitadora enseja casos de má-fé na remarcação de voos como atualmente ocorre.	Sugestão não contemplada. Visto que a alteração foi unilateral, é razoável oferecer a escolha ao passageiro para reequilibrar a relação de consumo
1.3.10	IDEC	Quando o operador aéreo efetuar troca de classe de serviço de superior para inferior por motivo alheio à vontade do passageiro devem ser observadas as regras de defesa do consumidor, inclusive sobre compensação de diferença e o direito do usuário a se negar a receber passagem de qualidade rebaixada	Não se pode impor ao consumidor receber passagem de qualidade inferior a ofertada pois isso configura violação ao artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, sendo-lhe garantido o direito de: I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.	O documento de trabalho omitiu por descuido a palavra “preterição”. Desta forma, caso algum usuário se encontre na situação em questão, estará protegido pelas normas aplicáveis à preterição de passageiro o que acarreta na admissão prática da sugestão oferecida.
1.3.11	IDEC	Em caso de não comparecimento (no-show) do passageiro no primeiro trecho de um voo do tipo ida-e-volta ou em qualquer trecho de voo com múltiplos destinos, poderá o	O Código de Defesa do Consumidor prevê o equilíbrio nas relações de consumo, na ausência de informação do consumidor o operador aéreo pode negociar o assento para	A sugestão será analisada na confecção da minuta de resolução. A redação aqui sugerida cumpre o mesmo referido propósito, uma vez que será contemplada em conjunto comitem 1.3.12 proposto no documento de trabalho equilibra a relação de consumo.

		operador aéreo cancelar os trechos subsequentes, desde que não haja comunicação prévia do consumidor informando que comparecerá em trecho diferente do inicialmente acordado.	os locais faltantes, entretanto, não se pode negar ao consumidor a possibilidade de embarcar em local diverso do inicialmente acordado, desde que este novo local englobe os trechos subsequentes do voo.	
1.3.12	ABEAR	O operador aéreo não poderá cancelar os trechos subsequentes se o passageiro comunicar, em até 15 minutos após o horário previsto do voo em que ocorreu o no show, que pretende utilizá-los.	A proposta implicará em prejuízo significativo ao sistema, por deixar de embarcar passageiros nos trechos subsequentes. Além disto, sistemas utilizados pelas empresas da ABEAR só permitem tolerância de 15 minutos após o horário previsto para a partida do voo. Após esse prazo, os trechos subsequentes caem, incidindo a cobrança referente à remarcação e diferença de tarifa. A vedação de cobrança de encargos adicionais contraria o princípio da liberdade tarifária, consagrado em lei.	A sugestão será considerada na confecção da minuta de resolução. Avalia-se reduzir o tempo de comunicação do passageiro ao operador aéreo para 2h, prazo razoável para que seja feita a comunicação do interesse de manutenção dos demais trechos. O prazo de 15 minutos é exíguo para que o passageiro possa superar eventuais contratempos e entrar em contato com o transportador.
	IATA	O tempo de 4 horas após a partida é demasiado, propomos um máximo de 15 minutos.	O tempo superior a 15 minutos é operacionalmente factível além de não acarretar maiores prejuízos aos demais passageiros. A reserva que é cancelada por no show beneficia os demais passageiros em lista de espera nos trechos posteriores. Os passageiros que são nos show raramente conseguem chegar por outros meios nos pontos de conexão a tempo de aproveitar a reserva original. A cobrança de taxas é de razão comercial e dado que há liberdade tarifária no Brasil esta regra não deve prevalecer.	A sugestão será considerada na confecção da minuta de resolução. Avalia-se reduzir o tempo de comunicação do passageiro ao operador aéreo para 2h, prazo razoável para que seja feita a comunicação do interesse de manutenção dos demais trechos. O prazo de 15 minutos é exíguo para que o passageiro possa superar eventuais contratempos e entrar em contato com o transportador.
1.5.1	ABEAR	As empresas são a favor de um padrão único de informação ao passageiro, para todas as empresas. Os modelos utilizados pelas quatro empresas encontram-se anexo a este documento.		Sugestão não contemplada. A ANAC não avalia como positiva a definição de um padrão único. O propósito principal é que a informação chegue ao passageiro de forma clara e ostensiva.

1.5.2	ABEAR	<p>1.5.2. Em caso de atraso de voo por mais de quatro horas, o operador aéreo deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:</p> <p>a) a acomodação em voo próprio ou de terceiro, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade; em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.</p> <p>b) o reembolso integral, se no aeroporto de partida ou de escala ou conexão, assegurado, neste caso, o retorno ao aeroporto de origem; ou proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro, devendo a utilização do trecho de retorno ser mantida a critério do passageiro.</p> <p>c) a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.</p> <p>d) O transportador também poderá oferecer ao passageiro, nas hipóteses acima, opção de acomodação em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino.</p>	<p>Propomos manutenção da redação do artigo 3º, parágrafo único da Resolução 141, levando em consideração a dificuldade na operacionalização pelas empresas aéreas.</p>	<p>Sugestão não contemplada. A Resolução nº 141 já prevê o mesmo procedimento para outros casos, como por exemplo o cancelamento de voo. Não foram apresentados argumentos novos ou estudos que justificassem a alegada “<i>dificuldade na operacionalização</i>”.</p>
	IATA	<p>A norma contida originalmente no artigo 3º. Da Resolução 141 é operacionalmente mais viável.</p>		<p>Sugestão não contemplada. Não foram apresentados estudos ou argumentos que justificassem que a regra atual é “operacionalmente mais viável”.</p>
	Marco Antônio Bandeira de Menezes	<p>Sugere-se a exclusão na norma que trata das alternativas a serem prestadas pelo operador aéreo nos casos de atrasos superiores a 4 (quatro) horas de dispositivo que obrigue a empresa aérea a disponibilizar acomodação adequada ao passageiro.</p>	<p>Tendo em vista situações que tornam inviável o cumprimento da norma em casos de atrasos e cancelamentos de um grande número de voos concomitantes em função de condições atmosféricas, que na maioria das vezes representam uma demanda elevada deixando a empresa aérea sem condições de</p>	<p>Sugestão não contemplada. A justificativa apresentada em desacordo com a Lei nº 11182/05: “Art. 48. (VETADO) § 1º Fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas expedidas pela ANAC.”.</p>

			<p>cumprir devido à inexistência de vagas e/ou leitos na cidade, e o passageiro com a sensação de que está desamparado. Tal situação de certa forma mostra a vulnerabilidade dos critérios de concessão de Slots ou Hotran pela Agência, pois deveria levar em consideração aspectos de infraestrutura hoteleira para atendimento às contingências em face das características de sazonalidade da região.</p>	<p>Além disso, a concessão de HOTRAN ou Slots não é objeto da norma em discussão.</p>
1.8.4	ABEAR	<p>Se a aeronave está impedida de acessar o terminal, com as portas fechadas, as normas de segurança impedem o acesso de terceiros à aeronave, impossibilitando o fornecimento de alimentação que não esteja a bordo e a limpeza de sanitários, pois tal execução só pode ser realizada por empresas auxiliares de transporte aéreo ou por equipes de limpeza própria, a tripulação não pode realizar este serviço.</p>		<p>A sugestão será considerada na confecção da minuta de resolução Tal proposta se assemelha ao normativo norte-americano 14 Code of Federal Regulation 244 do Departamento de Transportes (DOT, em inglês), pois não é razoável que passageiros (incluindo idosos, pessoas com deficiência e crianças) fiquem por longos períodos presos dentro de aeronave sem acesso ao terminal ou ao menos alimentação mínima durante esse período.</p> <p>Todavia, a ANAC avalia manter a redação atual da Resolução nº 141/2010 visto existirem fatores extrínsecos ao operador aéreo que podem afetar o cumprimento do prazo de 2h inicialmente proposto. Ademais, devem as companhias aéreas manter planos de contenção em conjunto com os aeroportos em tais casos.</p>
	IATA	<p>Solicitamos suprimir as regras marcadas em face da quase impossibilidade de operacionalização.</p>	<p>As regras supracitadas são impossíveis de se cumprir. O serviço de bordo só pode ser servido quando houver um tempo razoável de estabilização da aeronave, ao menos 40 minutos, assim é impossível se iniciar um serviço de bordo com a aeronave pronta para decolagem. Ademais nos voos domésticos as empresas não tem serviço de bordo para atender 100% dos passageiros uma vez que é uma opção ao passageiro que quiser comprar. Da mesma forma é impossível se manter banheiros limpos depois que a aeronave já foi embarcada, uma vez que as equipes de limpeza teriam que ter acesso a aeronave que estaria pronta para a decolagem.</p>	<p>Tal proposta se assemelha ao normativo norte-americano 14 Code of Federal Regulation 244 do Departamento de Transportes (DOT, em inglês), pois não é razoável que passageiros (incluindo idosos, pessoas com deficiência e crianças) fiquem por longos períodos presos dentro de aeronave sem acesso ao terminal ou ao menos alimentação mínima durante esse período.</p> <p>Todavia, a ANAC irá manter a redação atual da Resolução nº 141/2010 visto existirem fatores extrínsecos ao operador aéreo que podem afetar o cumprimento do prazo de 2h inicialmente proposto. Ademais, devem as companhias aéreas manter planos de contenção em conjunto com os aeroportos em tais casos.</p>

1.8.5	ABEAR	A obrigação de desembarque deverá estar condicionada à disponibilidade de espaço e transporte por parte do operador do aeroporto, pois a empresa não poderá por si só cumprir a obrigação se a aeronave estiver fora do finger. O envolvimento do operador aeroportuário é fundamental para o desembarque dos passageiros.		Tal proposta se assemelha ao normativo norte-americano 14 Code of Federal Regulation 244 do Departamento de Transportes (DOT, em inglês), pois não é razoável que passageiros (incluindo idosos, pessoas com deficiência e crianças) fiquem por longos períodos presos dentro de aeronave sem acesso ao terminal ou ao menos alimentação mínima durante esse período. Todavia, a ANAC irá manter a redação atual da Resolução nº 141/2010 visto existirem fatores extrínsecos ao operador aéreo que podem afetar o cumprimento do prazo de 2h inicialmente proposto. Ademais, devem as companhias aéreas manter planos de contenção em conjunto com os aeroportos em tais casos.
	IATA	Esta regra deve ser excluída.	A regra não leva em conta as características operacionais dos aeroportos no Brasil. O "TARMAC delay rule" é concebido a fim de minorar situações de atraso massivo em que a aeronave não tem ingerência na imediata solução (ex.: ATC). Desta forma se todos os aviões retidos em solo tiverem que ir para uma posição (ponte ou remota) para desembarque depois de 2 horas de atraso, estará se instalando o caos, pois nem os aeroportos com maior infraestrutura podem garantir condições operacionais para tanto (pontes de embarque, salas de embarque, posições de remota, ônibus para deslocamentos de desembarque e depois embarque, etc).	Tal proposta se assemelha ao normativo norte-americano 14 Code of Federal Regulation 244 do Departamento de Transportes (DOT, em inglês), pois não é razoável que passageiros (incluindo idosos, pessoas com deficiência e crianças) fiquem por longos períodos presos dentro de aeronave sem acesso ao terminal ou ao menos alimentação mínima durante esse período. Todavia, a ANAC irá manter a redação atual da Resolução nº 141/2010 visto existirem fatores extrínsecos ao operador aéreo que podem afetar o cumprimento do prazo de 2h inicialmente proposto. Ademais, devem as companhias aéreas manter planos de contenção em conjunto com os aeroportos em tais casos.
1.9.1	ABEAR	Em caso de falta de condições de operação no aeroporto de origem e/ou destino, assim declarado pelas autoridades aeronáuticas ou operadores aeroportuários, que cause a interrupção total do serviço, o operador aéreo poderá suspender a assistência material.		Sugestão não contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.

	IDEC	Exclusão	<p>Manter suspensão de assistência material nos casos fortuitos ou de força maior, transforma o tipo de responsabilidade do operador aéreo de objetiva para subjetiva.</p> <p>Vale acrescentar que a responsabilidade objetiva dos operadores de transporte aéreos está prevista tanto no Código Civil, artigo 927 parágrafo único, quanto no Código de Defesa do Consumidor, artigo 14.</p> <p>Destaca-se que facilmente os operadores poderão esquivar-se do dever de dar assistência material aos consumidores, atribuindo a todos os atrasos e cancelamentos fatos que se enquadrem em casos fortuitos ou de força maior.</p> <p>A mudança do tipo de responsabilidade dos operadores aéreos por regulamento é ilegal e essa tentativa deve ser afastada por essa agência regulatória.</p>	Sugestão contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.
	PROCON-SP	Exclusão	<p>O operador aéreo não pode alegar a ocorrência de caso fortuito ou força maior para se furtar de sua responsabilidade para com o consumidor, uma vez que a sua responsabilidade é objetiva. Nesse sentido, o artigo 14 do CDC, determina que o fornecedor responde independentemente da existência de culpa.</p> <p>Desta forma, não podem as empresas alegarem qualquer tipo de excludente para negar assistência material ao consumidor</p>	Sugestão contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.
	IATA	Os casos de força maior ou fortuito por si devem ensejar a imediata suspensão da assistência material.	Uma vez que seja estabelecida a condição de caso fortuito ou força maior a suspensão da assistência material deve ser imediata. Note que para se reconhecer tal situação ela será precedida de um lapso temporal onde a empresa já estará prestando assistência aos passageiros. Assim, uma vez agravada a	Sugestão contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.

			<p>situação, não há que falar em manter a assistência que já perdura em mais um mínimo a mais de tempo. Ressalte-se ainda que dado a precariedade de condições de infraestrutura nos aeroportos (e até das cidades) quando a condição de força maior se estabelecer os meios materiais já poderão inclusive estar esgotados.</p>	
1.9.2	PROCON-SP	Exclusão	<p>O operador aéreo não pode alegar a ocorrência de caso fortuito ou força maior para se furtar de sua responsabilidade para com o consumidor, uma vez que a sua responsabilidade é objetiva.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 do CDC, determina que o fornecedor responde independentemente da existência de culpa. Desta forma, não podem as empresas alegarem qualquer tipo de excludente para negar assistência material ao consumidor</p>	<p>Sugestão contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.</p>
	IDEC	Exclusão	<p>Manter suspensão de assistência material nos casos fortuitos ou de força maior, transforma o tipo de responsabilidade do operador aéreo de objetiva para subjetiva.</p> <p>Vale acrescentar que a responsabilidade objetiva dos operadores de transporte aéreos está prevista tanto no Código Civil, artigo 927 parágrafo único, quanto no Código de Defesa do Consumidor, artigo 14.</p> <p>Destaca-se que facilmente os operadores poderão esquivar-se do dever de dar assistência material aos consumidores, atribuindo a todos os atrasos e cancelamentos fatos que se enquadrem em casos fortuitos ou de força maior.</p> <p>A mudança do tipo de responsabilidade dos operadores aéreos por regulamento é ilegal e</p>	<p>Sugestão contemplada, considerando a situação de vulnerabilidade a que o passageiro está sujeito no caso de interrupções maciças de serviços. Ademais, pelas manifestações recebidas a ANAC optou-se por manter o entendimento atual de que a assistência material permanece mesmo em caso de eventos extraordinários, vez que o passageiro está sob a guarda do transportador.</p>

			essa tentativa dever ser afastada por essa agência regulatória.	
Nova Proposta	Marinaldo Gama	<p>Agradecendo a oportunidade, gostaria de sugerir que fosse analisada a possibilidade de incluir na referida norma, um dispositivo que limitasse o valor das passagens em períodos de alta temporada e nas passagens para voo no mesmo dia ou nos dias subsequentes à compra, de forma que, por exemplo, uma companhia aérea não pudesse cobrar valor superior a 200 ou 300% do preço normal do trecho ou da média anual do trecho, evitando assim abuso de poder e enriquecimento ilícito das empresas às custas da exploração dos consumidores, sob a alegação da famosa lei de oferta e procura.</p> <p>Como exemplo gostaria de citar o trecho Macapá-Belém, que dura em média 35 minutos de voo, que a preço promocional custa pouco mais de R\$59,00 (como foi vendido no último final de semana), sendo que o preço normal gira em torno de R\$120,00 e que em alta estação ou em voo de urgência (no mesmo dia da compra) o valor do trecho chega a custar de R\$700,00 à mais de R\$ 1.000,00.</p> <p>Penso que essa intervenção seja uma atribuição genuína de uma agência reguladora em defesa dos consumidores.</p>		Sugestão não contemplada. Em desacordo com o princípio legal da liberdade tarifária, conforme já explicitado neste relatório.
Nova proposta	Marcelo Vicente de Azevedo	<p>Agradeço o envio do Documento de Trabalho das Condições de Transporte Aéreo, que realmente apresenta grandes melhoras - como a possibilidade de alteração de nome (caso que ocorre muito aqui no Aeroporto Afonso Pena, em</p>		As contribuições aqui formuladas, muito embora não sejam objeto da presente Consulta Pública, serão contempladas na incorporação da revisão das Condições Gerais de Transporte sobre Bagagem à minuta final das Condições Gerais de Transporte Aéreo, a ser disponibilizada em Audiência Pública no decorrer de 2015.

	<p>Curitiba, onde trabalho, e causa muitos transtornos aos passageiros) - em relação à Portaria 676 em vigor, e gostaria de enviar as seguintes sugestões:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reduzir o prazo permitido para a bagagem permanecer na condição de extraviada de 30 para 7 dias (artigo 35, § 2º da Portaria 676);2. Determinar algum valor a ser pago para passageiros que tiveram suas bagagens extraviadas em aeroportos fora do seu domicílio, visando a cobrir despesas com itens de higiene pessoal, roupas, etc;3. Não determinar o peso a ser carregado na bagagem de mão (5 Kg - artigo 42, item a da Portaria 676) - o peso deveria ser determinado pela própria empresa aérea, levando-se em consideração a capacidade disponível nos bins da aeronave a ser utilizada no voo, bem como os cálculos de peso & balanceamento realizados pelo setor competente da referida empresa - apenas exigir que esta informação seja claramente disponibilizada ao passageiro no momento da compra;4. Determinar claramente o que seriam avarias na bagagem do passageiro - Ex: tamanho do dano (registrei a manifestação de um passageiro no Posto, reclamando dano a sua bagagem, mas realmente era algo mínimo - um furo de diminuta extensão - contudo o CBAer não cita extensão do dano), danos aos acessórios (cadeados, etc), etc;		
--	--	--	--

	<p>5. Como tratar os casos que não envolvem avarias, mas ocorrem furtos de objetos contidos na bagagem do passageiro;</p> <p>6. Citar claramente de quem seria a responsabilidade nos casos de extravio / danos a bagagem em vôos com trechos internacionais.</p> <p>Agradeço a oportunidade de participar desta relevante consulta.</p> <p>Forte abraço a todos os envolvidos,</p>		
--	---	--	--