



RELATÓRIO

PROCESSO: 00058.013247/2020-82

INTERESSADO: GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - GCON

RELATOR: TIAGO SOUSA PEREIRA

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS

1.1. Trata-se de proposta de flexibilização temporária e excepcional da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, em razão dos impactos causados pela pandemia da COVID-19.

1.2. Conforme apresentado pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS), a proposta tomou por base demandas advindas dos operadores aéreos, da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR, e de aspectos avaliados pela própria área técnica cujo potencial de efeito possa estar prejudicado em razão dos efeitos da Pandemia, especialmente no que diz respeito à redução da demanda e oferta do transporte aéreo e o aumento do grau de incerteza para o planejamento e tomada de decisão dos operadores aéreos.

1.3. Nesse sentido, a proposta abarca a flexibilização de cinco macro responsabilidades do transportador aéreo, quais sejam:

- a) prazo para comunicação prévia ao passageiro no caso de alterações realizadas de forma programada pelo transportador;
- b) oferta de alternativa de acomodação do passageiro em voos de congêneres;
- c) oferta de assistência material ao passageiro;
- d) prazo para apresentação do atendimento às demandas de usuários em canais de atendimento eletrônico; e
- e) oferta de alternativa de execução do serviço por outra modalidade de transporte de passageiro.

1.4. Ademais, cabe ressaltar que em 18 de março de 2020, o Governo Federal publicou a Medida Provisória 925, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia de Covid-19. Dentre as medidas adotadas, a MP dispôs sobre o prazo de 12 meses para reembolso do valor relativo à compra de passagem aérea. Sobre esse aspecto, a SAS propôs o esclarecimento sobre os alcances da Medida.

Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

§ 1º Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020. (grifo nosso)

1.5. Por fim, cabe mencionar que em 11 de maio de 2020, a Gol Linhas Aéreas protocolou demanda complementar sobre o tema (SEI 4328462), a qual foi avaliada pela área técnica, conforme Parecer nº 31/2020/GCON/SAS (SEI 4311699).

1.6. Em 29 de abril de 2020, o processo foi encaminhado a esta Diretoria para relatoria (SEI 4294645).

É o relatório.

TIAGO SOUSA PEREIRA

Diretor



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor**, em 14/05/2020, às 20:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4311699** e o código CRC **0FAF0FC3**.

SEI nº 4311699