



RESOLUÇÃO Nº 556, DE 13 DE MAIO DE 2020

Flexibiliza, em caráter excepcional e temporário, a aplicação de dispositivos da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em decorrência dos efeitos da pandemia da COVID-19.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto no art. 8º, incisos X e XLVI, da mencionada Lei,

Considerando a situação de emergência em saúde pública advinda da pandemia da COVID-19;

Considerando a percepção de efeitos significativos derivados da pandemia sobre os níveis de oferta e demanda por transporte aéreo, bem como sobre o grau de incerteza para o efetivo planejamento e tomada de decisões por parte dos agentes econômicos;

Considerando o que consta do processo nº 00058.013247/2020-82, deliberado e aprovado na 9ª Reunião Deliberativa, realizada em 12 de maio de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam estabelecidas as seguintes obrigações referentes às Condições Gerais de Transporte Aéreo, em caráter excepcional e temporário, nos termos desta Resolução.

Art. 2º As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado, ficando suspenso o prazo de 72 (setenta e duas horas) previsto no art. 12 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 3º Nos casos de alteração programada pelo transportador (art. 12 da Resolução nº 400, de 2016), atraso do voo, cancelamento do voo e interrupção do serviço (art. 21 da Resolução nº 400, de 2016), ficam suspensas as obrigações de oferecer:

I - assistência material (art. 27 da Resolução nº 400, de 2016), quando as situações previstas no *caput* deste artigo forem decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades;

II - reacomodação em voo de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade (art. 28 da Resolução nº 400, de 2016), onde houver disponibilidade de voo próprio do transportador; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte (arts. 12 e 21 da Resolução nº 400, de 2016).

Parágrafo único. O transportador fica desobrigado de observar a característica de alimentação de acordo com o horário e de fornecer *voucher* individual (inciso II do art. 27 da Resolução nº 400, de 2016).

Art. 4º As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo estabelecido pelo órgão gestor da plataforma *Consumidor.gov.br*; a contar do registro, ficando suspenso o prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 38 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 5º O transportador deverá responder as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC no prazo estabelecido pelo órgão gestor da plataforma *Consumidor.gov.br*; a contar do registro, ficando suspenso o prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 39 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 6º O disposto nos arts. 2º e 3º desta Decisão aplica-se a todos os voos originalmente programados, nos respectivos contratos de transporte aéreo, até 31 de dezembro de 2020.

Art. 7º O disposto nos arts. 4º e 5º desta Decisão aplica-se a todas as manifestações de usuários registradas até 31 de dezembro de 2020.

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Alcântara Noman, Diretor-Presidente**, em 13/05/2020, às 16:52, 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 **4336247** e o código CRC **F6D97D00**.