

PORTARIA Nº 2.934/SAS, DE 19 DE SETEMBRO DE 2018.

Aprova o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

O SUPERINTENDENTE DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 32, inciso II, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.033995/2018-67,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 400, de 2016, referente à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A versão pública do CEF de que trata esta Portaria encontra-se disponível na página “Legislação” juntamente à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 2º No caso de constatação de nova infração ao mesmo requisito normativo, ocorrida no prazo estabelecido pelo respectivo Elemento de Fiscalização – EF, será aplicada providência administrativa sancionatória adicionalmente à providência administrativa definida no CEF.

Art. 3º Os relatos voluntários de deficiências não intencionais em segurança operacional, perigos ou ocorrências devem ser incentivados, assegurado o sigilo da fonte e examinados na adoção de providências sancionatórias.

Art. 4º Este CEF não se aplica ao exercício das atividades de fiscalização de natureza de ação fiscal, conforme definição constante na Resolução nº 472, de 06 de junho de 2018, art. 2º, inciso III, alínea b.

Parágrafo único. Para as infrações detectadas no âmbito das atividades de ação fiscal, de competência da Superintendência de Ação Fiscal (SFI), será necessariamente aplicada a providência administrativa sancionatória, a qual pode ser acompanhada de providência acautelatória, a depender da constatação de existência de risco iminente.

Art. 5º Esta Portaria aplica-se a todas as fiscalizações em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que tange ao tipo de providência administrativa aplicada.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de 4 de dezembro de 2018.

Art. 7º Fica revogado a Portaria nº 3.990/SAS, de 30 de novembro de 2017, publicado no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v.12, nº 48, de 1º de dezembro de 2017.

RICARDO BISINOTTO CATANANT

ANEXO À PORTARIA Nº 2.934/SAS, DE 19 DE SETEMBRO DE 2018.

Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
400001	Informação dos serviços comercializados pelo transportador aéreo	art. 2º, Parágrafo único, c/c art. 5º, § 3º	Prestar informações sobre todos os serviços comercializados pelo transportador nos locais de venda de passagens aéreas, sejam eles físicos ou virtuais, de forma a garantir o imediato entendimento, em língua portuguesa e com acesso de fácil localização na página principal do sítio eletrônico.	Deixar o transportador de prestar informações sobre todos os serviços comercializados pelo transportador nas lojas físicas ou virtuais de venda de passagens aéreas, de forma a garantir o imediato entendimento, em língua portuguesa e com acesso de fácil localização na página principal do sítio eletrônico.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias
400002	Multa de 5% para reembolso e remarcação	art. 3º	Apresentar, nos canais de venda, pelo menos uma opção de passagem aérea com multa máxima pelo reembolso ou remarcação de 5% sobre o valor dos serviços de transporte aéreo.	Deixar o transportador de apresentar opção de passagem aérea com multa de reembolso ou remarcação de até 5% sobre o valor total dos serviços de transporte aéreo.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias
400003	Valor das passagens nas ofertas	art. 4º, caput e § 1º	Apresentar na oferta do serviço, em anúncios publicitários ou quando o consumidor procura informações nos locais de venda, o valor total da passagem aérea, que inclui o serviço de transporte, as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Deixar o transportador de apresentar nos anúncios publicitários ou nos seus pontos de venda informação sobre o valor total da passagem aérea.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias
400004	Utilização dos canais de comercialização de passagem aérea	art. 4º, caput e § 1º	Não cobrar de forma destacada pela utilização dos canais de vendas (valor deve estar incluso nos serviços de transporte aéreo).	Efetuar o transportador a cobrança de valores pela utilização de canais de venda de passagens de forma destacada do valor dos serviços de transporte aéreo.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias
400005	Valor final a ser pago	art. 4º, caput e § 2º	Apresentar no processo de comercialização da passagem aérea o valor final a ser pago pelo passageiro, acrescido de eventuais serviços opcionais.	Deixar de apresentar no processo de comercialização da passagem aérea o valor final a ser pago pelo passageiro, acrescido de eventuais serviços opcionais.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias
400006	Informações do processo de comercialização de passagem aérea	art. 5º, caput e incisos I a IV	Apresentar, após iniciado o processo de comercialização (com a escolha da data, hora, origem e destino do serviço), o valor da passagem aérea a ser pago em moeda nacional; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso,	Deixar o transportador de apresentar no processo de comercialização, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, algum dos itens previstos nos incisos do art. 5º.	AP-1	Preventiva	90 dias
					AP-2	Preventiva	180 dias

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo				
			com eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e regras e valores do transporte de bagagem, inclusive da declaração especial de valor.	Deixar o transportador de apresentar no processo de comercialização, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, valor da passagem aérea apenas em moeda estrangeira (sem equivalente em moeda nacional).	AP-1	Preventiva	90 dias				
					AP-2	Preventiva	180 dias				
				Deixar o transportador de apresentar no processo de comercialização, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, a discriminação do valor total da passagem aérea.	AP-1	Preventiva	90 dias				
					AP-2	Preventiva	180 dias				
				400007	Venda de serviço ou produto opcional	art. 5º; § 2º	Não cobrar por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário.	Manter o transportador acionadas (opt-in) as opções de compras de produtos ou serviços opcionais.	AP-1	Preventiva	60 dias
									AP-2	Preventiva	90 dias
400008	Itens do comprovante de passagem.	art. 6º, caput e incisos I a V	Apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea contendo, as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; regras e valores do transporte de bagagem, inclusive da declaração especial de valor; nome e sobrenome do passageiro; horário e data do voo, se houver; procedimento de embarque; produtos e serviços adquiridos; prazo de validade da passagem aérea.	Deixar o transportador de apresentar para o passageiro, após a compra da passagem aérea, qualquer uma das informações contidas nos incisos dos artigos 5º e 6º, em meio físico ou eletrônico, observado o canal de comercialização.	AP-1	Preventiva	90 dias				
400009	Prazo da passagem aérea	art. 7º	Assegurar o prazo de um ano para utilização de passagens aéreas sem data pré-definida para sua utilização.	Deixar o transportador de observar a validade de um ano para utilização, remarcação ou reembolso de passagem aérea nos contratos sem data pré-definida.	AP-1	Preventiva	90 dias				
					AP-2	Preventiva	180 dias				
400010	Erro no nome do passageiro	art. 8º, caput e §§ 1º a 4º	Corrigir sem cobrança, até o check-in do passageiro, erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, desde que não represente transferência da passagem para terceiros.	Deixar o transportador de realizar correção do nome do passageiro que a solicitou antes do seu check-in e impedir o seu embarque.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável				
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável				
				Cobrar o transportador pela correção do nome do passageiro em voos que não	AP-1	Sancionatória	Não aplicável				

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
				sejam interline quando solicitada até o check-in.	AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Cobrar o transportador pela correção do nome do passageiro em voos interline, quando a culpa pelo erro for do transportador.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400011	Multa contratual e valor da passagem aérea	art. 9º, caput	Cobrar multa contratual menor ou igual ao valor da passagem aérea (excluídas da base de cálculo as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais).	Cobrar o transportador multas pelo pedido de alteração, reembolso e cancelamento em valor superior ao da passagem aérea (cumulada ou não com a multa de no-show em qualquer caso).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400012	Base de cálculo da multa contratual	art. 9º e Parágrafo único	Deixar de integrar na base de cálculo de eventuais multas as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Integrar na base de cálculo de eventuais multas por pedido de alteração, reembolso e cancelamento (cumulada ou não com a multa de no-show em qualquer caso) as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400013	Nova tarifa aeroportuária na alteração contratual (remarcação de passagem aérea) por iniciativa do passageiro.	art. 10, I	Em caso de remarcação, o transportador deve restituir ao passageiro o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for menor; ou cobrar a variação da tarifa aeroportuária quando a nova for maior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	Em caso de remarcação, deixar o transportador de restituir ao passageiro o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for menor; ou deixar de cobrar somente a variação da tarifa aeroportuária quando a nova for maior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400014	Novo preço de passagem na alteração contratual (remarcação de passagem aérea) por iniciativa do passageiro.	art. 10, II	Em caso de remarcação, o transportador deve restituir ao passageiro a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor dos serviços de transporte aéreo for menor; ou cobrar a diferença quando o novo valor for maior em relação ao contrato original.	Em caso de remarcação, deixar o transportador de restituir ao passageiro a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor dos serviços de transporte aéreo for menor; ou cobrar a diferença quando o novo valor dos serviços de transporte aéreo for maior em relação ao contrato original.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400015	Desistência do serviço de transporte aéreo.	art. 11, caput e Parágrafo único	O transportador deve restituir o valor integral pago pelo passageiro quando este solicitar a desistência da passagem aérea comprada, desde que efetuado no prazo de 24 horas contados do recebimento do	Cobrar o transportador qualquer valor por pedido de desistência da passagem aérea quando realizado dentro do prazo de 24 horas da aquisição, e quando esta tiver sido realizada com antecedência de sete dias ou	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
			comprovante de passagem e quando a sua aquisição tiver sido realizada com antecedência de sete dias ou mais em relação à data de embarque.	mais em relação à data de embarque.			
				Negar o transportador a desistência da passagem aérea quando solicitada pelo passageiro nos termos do artigo 11.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400016	Alteração Contratual por parte do transportador.	art. 12, § 1º, incisos I e II	Oferecer ao passageiro as alternativas de acomodação e reembolso integral caso: 1. descumpra o prazo de 72 horas para informação da alteração programada; 2. não haja concordância do passageiro com alteração de horário, de partida ou chegada, superior a trinta minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais.	Deixar o transportador de oferecer as alternativas de acomodação ou reembolso integral, no caso de alteração programada do voo, quando o passageiro for informado em prazo inferior a 72 horas de antecedência do voo, independentemente do horário de alteração.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Deixar o transportador de oferecer as alternativas de acomodação ou reembolso integral, se não houver concordância do passageiro, no caso de alteração do horário de partida ou de chegada do voo superior a trinta minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais, quando a informação for repassada com antecedência de 72 horas do horário do voo.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400017	Apresentação de passageiro para embarque decorrente de falha de informação sobre alteração contratual por parte do transportador	art. 12, § 2º e incisos I, II e III.	Oferecer assistência material e as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte caso o passageiro se apresente ao embarque erroneamente em decorrência de falha de informação.	Deixar o transportador de oferecer, quando cabível, assistência material ao passageiro que se apresentou ao embarque em decorrência de falha de informação do transportador sobre alteração programada.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Deixar o transportador de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso integral e execução de serviço por outra modalidade ao passageiro que se apresentou para embarque em decorrência de falha de informação do transportador sobre alteração programada.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400018	Uniformidade das regras de bagagem por trecho	art. 13, caput e §§ 1º e 2º	Regras do transporte de bagagem uniformes para cada trecho contratado, inclusive quando a operação envolver congêneres. As possíveis restrições devem ser informadas no momento da compra da passagem aérea.	Alterar o transportador as regras do transporte de bagagem, pela transportadora contratada ou por parte de congênere, em um dos trechos do transporte (havendo ou não escala/conexão).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
400019	Franquia de bagagem de mão	art. 14, caput e §§ 1º e 2º	Permitir um mínimo de 10kg de bagagem de mão por passageiro, conforme dimensões e quantidade de peças permitidos, observadas a segurança e a capacidade da aeronave.	Negar o transportador ao passageiro o transporte de bagagem de mão de no mínimo 10kg (conforme dimensões e quantidade definidas em contrato).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Cobrar o transportador pelo transporte de bagagem de mão com até 10Kg (conforme dimensões e conteúdo dispostos em contrato), observadas a segurança e a capacidade da aeronave.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400020	Bagagem especial	art. 15, caput	Informar as regras referentes à bagagem especial aos passageiros.	Deixar o transportador de apresentar as informações e regras sobre o transporte de bagagem especial em seu sítio eletrônico ou apresentá-las de forma incompleta.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Apresentar o transportador informações incorretas sobre despacho de bagagem especial.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400021	Manutenção do trecho de volta	art. 19, caput e Parágrafo único	No caso de voo doméstico, assegurar ao passageiro que der no-show no voo de ida o seu trecho de retorno, quando ele manifestar sua intenção de utilizar o voo de retorno até o horário originalmente contratado para o trecho de ida.	Cancelar o transportador o trecho de retorno do passageiro que der no-show no voo de ida e manifestar sua intenção de utilizar o voo de retorno até o horário originalmente contratado para o trecho de ida.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Cobrar o transportador pela manutenção do trecho de retorno do passageiro que der no-show no voo de ida e manifestar sua intenção de utilizar o voo de retorno até o horário originalmente contratado para o trecho de ida.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400022	Informar de imediato o passageiro	art. 20, I e II	Informar imediatamente ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre o atraso de voo em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida, o cancelamento do voo ou a interrupção do serviço.	Deixar o transportador de informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis, sobre: 1 O atraso de voo em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e 2. O cancelamento do voo ou a interrupção do serviço.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400023	Manter o passageiro informado a cada 30 minutos no caso de atraso de voo	art. 20, § 1º	No caso de atraso de voo, informar aos passageiros, a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	No caso de atraso de voo, deixar o transportador de manter o passageiro informado, a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
400024	Informação ao passageiro por escrito	art. 20, § 2º	Informar por escrito, sempre que solicitado pelo passageiro, sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço ou da preterição.	Deixar o transportador de informar por escrito sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição, sempre que solicitado pelo passageiro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400025	Oferta das alternativas de acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte	art. 21, caput e incisos I a IV	Oferecer as alternativas de acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte, sob escolha do passageiro, em caso de: 1. atraso de voo por mais de 4 horas em relação ao horário originalmente contratado; 2. cancelamento de voo ou interrupção do serviço; 3. preterição de passageiro; 4. perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.	Deixar o transportador de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte, nos casos de atraso superior a 4 horas, cancelamento e interrupção de voo, preterição de passageiro e perda do voo subsequente pelo passageiro no caso de conexão, inclusive quando houver troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador (aplicável a partir da confirmação do cancelamento, da preterição, da perda da conexão e do primeiro minuto após 4 horas de atraso).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400026	Antecipação da oferta de alternativas diante de informação prévia sobre o atraso superior a 4 horas	art. 21, Parágrafo único	Oferecer as alternativas de acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte, sob escolha do passageiro, assim que o transportador dispuser da informação de que o atraso do voo será superior a 4 horas em relação ao horário originalmente contratado.	Deixar o transportador de oferecer imediatamente as alternativas de acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte, assim que o transportador dispuser da informação de que o atraso do voo será superior a 4 horas em relação ao horário originalmente contratado.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400027	Procurar por passageiro voluntário quando o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave	art. 23, caput e §1º	Quando o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave, procurar por voluntário que aceite ser acomodado em outro voo mediante compensação.	Nos casos em que o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave, deixar o transportador de procurar por voluntário que aceite ser acomodado em outro voo mediante qualquer compensação negociada.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400028	Pagamento imediato de compensação financeira ao passageiro no caso de preterição configurada	art. 24, caput e incisos I e II	Em caso de preterição, efetuar imediatamente o pagamento de compensação financeira a cada passageiro preterido, no valor de 250 DES (nos casos de voos domésticos) e 500 DES (nos casos de voo internacional).	Em caso de preterição, deixar o transportador de efetuar imediatamente o pagamento de compensação financeira a cada passageiro preterido, no valor de 250 DES (nos casos de voos domésticos) e 500 DES (nos casos de voo internacional).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400029	Pagamento da compensação financeira ao	art. 24, caput	Em caso de preterição, efetuar o pagamento de compensação financeira a	Em caso de preterição, efetuar o transportador o pagamento da compensação	AP-1	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
	passageiro no caso de preterição configurada por meio de transferência bancária, voucher ou espécie		cada passageiro preterido por meio de transferência bancária, voucher ou espécie.	financeira por outro meio, diferente de transferência bancária, voucher ou espécie.	AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Efetuar o transportador o pagamento da compensação por meio de créditos de viagem, e não numérico (dinheiro).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400030	Assistência material	arts. 26, caput e incisos I a IV; c/c 27, caput, incisos I a III e §§ 1º e 2º	Oferecer assistência material ao passageiro nos casos de atraso e cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, salvo se o passageiro tenha optado pelo reembolso integral da passagem ou a reacomodação em voo próprio do transportador, em data de sua conveniência. A Assistência material deve ser oferecida conforme o tempo de espera e ainda que o passageiro já esteja embarcado, nos seguintes termos: 1. a partir de uma hora, oferecer ao passageiro facilidades de comunicação; 2. a partir de duas horas, oferecer ao passageiro alimentação, de acordo com o horário; 3. a partir de quatro horas, oferecer ao passageiro que não residir na localidade do aeroporto de origem serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. Em caso de passageiro PNAE e seus acompanhantes, será sempre devida a hospedagem a partir de 4 horas de espera, independente de pernoite.	Nos casos de atraso e cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, deixar o transportador de oferecer ao passageiro as seguintes assistências materiais (salvo se o passageiro tenha optado pelo reembolso integral da passagem ou a reacomodação em voo próprio do transportador, em data de sua conveniência): 1. comunicação, a partir de uma hora de espera; 2. alimentação de acordo com o horário, a partir de duas horas de espera; 3. serviço de hospedagem e traslado de ida e volta, em caso de pernoite a passageiro que não residir na localidade do aeroporto de origem, a partir de quatro horas de espera; e 4. serviço de hospedagem e traslado de ida e volta, para passageiro PNAE e seus acompanhantes, a partir de quatro horas de espera.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400031	Reacomodação de passageiro em geral	art. 28, incisos I e II	Caso o passageiro opte pela reacomodação nos casos previstos (arts. 12 e 21), o serviço deve ser oferecido gratuitamente, não se sobrepondo a contratos já firmados e tendo precedência em relação a novos contratos, nos seguintes termos: 1. em voo próprio ou de terceiro, para o mesmo destino, na primeira oportunidade; 2. em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.	Nos casos em que o passageiro optar pela reacomodação (arts. 12 e 21), deixar o transportador de: 1. oferecer o serviço gratuitamente, seja em voo próprio ou de terceiro; 2. oferecer o serviço em voo próprio ou de terceiro, para o mesmo destino, na primeira oportunidade; 4. oferecer o serviço em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro; 5. observar os contratos de transporte já firmados; 6. observar a precedência da	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
				reacomodação em relação à celebração de novos contratos.			
400032	Reacomodação prioritária de PNAE	art. 28, Parágrafo único	Reacomodar prioritariamente o PNAE em relação aos demais passageiros (nos casos dos arts. 12 e 21).	Deixar o transportador de reacomodar prioritariamente o PNAE em relação aos demais passageiros (nos casos dos arts. 12 e 21).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400033	Prazo de reembolso	art. 29, caput	Reembolsar o valor da passagem aérea ao passageiro no prazo máximo de sete dias, a contar da sua solicitação e observados os meios de pagamento.	Efetuar o transportador o reembolso do valor da passagem aérea em prazo superior a sete dias, contados da sua solicitação (observados os meios de pagamento).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400034	Reembolso das tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais	art. 29, Parágrafo único	Restituir o valor integral da tarifa aeroportuária e de valores devidos a entes governamentais quando o reembolso for solicitado pelo passageiro.	Deixar o transportador de restituir o valor integral da tarifa aeroportuária e de valores devidos a entes governamentais quando o reembolso for solicitado pelo passageiro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400035	Reembolso nos casos de atraso, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição	art. 30, incisos I e II	Caso o passageiro opte pelo reembolso nos casos de atraso, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição, ele deverá ser efetuado nos seguintes termos: 1. integral, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão; 2. proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento realizado aproveitar ao passageiro.	Nos casos em que o passageiro optar pelo reembolso (quando houver atraso, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição), deixar o transportador de efetuar o reembolso do valor da passagem aérea ao passageiro nos seguintes termos: Integral, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão; Proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento realizado aproveitar ao passageiro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400036	Retorno ao aeroporto de origem	art. 30, inciso I	Garantir ao passageiro o retorno ao aeroporto de origem, quando for solicitado reembolso integral no aeroporto de escala ou conexão em casos de atraso, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição.	Deixar o transportador de garantir ao passageiro o retorno ao aeroporto de origem, quando for solicitado reembolso integral no aeroporto de escala ou conexão (em casos de atraso, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400037	Reembolso por meio de créditos	art. 31, caput	Efetuar o reembolso da passagem aérea por meio de créditos somente quando o passageiro concordar.	Efetuar o transportador o reembolso da passagem aérea por meio de créditos sem a concordância do passageiro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400038	Informação sobre os créditos de	art. 31, § 1º	Informar por escrito (meio físico ou eletrônico) a	Deixar o transportador de informar por escrito (meio físico ou eletrônico) a	AP-1	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
	passagem aérea ao passageiro		quantidade de créditos e sua validade ao passageiro.	quantidade de créditos e sua validade ao passageiro.	AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400039	Livre utilização dos créditos de passagem aérea	art. 31, § 2º	Permitir que o passageiro utilize livremente seus créditos de passagem, inclusive para aquisição de passagem aérea para terceiros.	Deixar o transportador de permitir que o passageiro utilize livremente seus créditos de passagem, inclusive para aquisição de passagem aérea para terceiros.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400040	Recebimento de protesto de bagagem despachada	art. 32, caput e §§ 1º e 4º	Receber o protesto de bagagem despachada feito pelo passageiro dentro dos prazos definidos, conforme cada caso.	Deixar o transportador de registrar o protesto de bagagem despachada do passageiro, sob qualquer alegação, dentro dos seguintes prazos: 1. imediatamente, nos casos de extravio (atraso da bagagem); 2. sete dias, nos casos de avaria e violação, a contar do recebimento da bagagem pelo passageiro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400041	Devolução da bagagem extraviada ao passageiro no local indicado	art. 32, § 2º	Iniciar o processo de devolução da bagagem ao passageiro no local por ele indicado no prazo previsto.	Deixar o transportador de iniciar o processo de restituição da bagagem ao passageiro no local por ele indicado nos seguintes prazos: 1. 7 (sete) dias, em casos de voos domésticos; 2. 21 (vinte e um) dias, em casos de voos internacionais.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400042	Indenização da bagagem extraviada não localizada	art. 32, § 3º	Indenizar o valor da bagagem extraviada ao passageiro no prazo de 7 dias.	Deixar o transportador de indenizar a bagagem extraviada ao passageiro no prazo de 7 dias, após o prazo determinado para sua localização e devolução (7 dias no caso de voos domésticos e 21 dias no caso de voos internacionais).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400043	Adoção de medidas nos casos de bagagem avariada ou violada no prazo de 7 dias a contar do protesto do passageiro.	art. 32, § 5º	Adotar alguma medida efetiva, conforme previsto, no caso de avaria ou violação de bagagem despachada e no prazo de 7 dias, a contar do protesto do passageiro.	Deixar o transportador de adotar alguma das seguintes medidas nos casos de avaria e violação de bagagem despachada: 1. reparar/consertar a avaria da bagagem; 2. substituir a bagagem avariada por outra equivalente; 3. indenizar o passageiro no caso de violação.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
					AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400044	Ressarcimento de despesas ao passageiro que	art. 33, § 1º	Nos casos de extravio de bagagem, efetuar ressarcimento de despesas	Nos casos de extravio de bagagem, deixar o transportador de efetuar	AP-1	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
	estiver fora do seu domicílio		ao passageiro que estiver fora do seu domicílio, no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes, tudo nos termos previstos no contrato.	ressarcimento de despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio, no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes, tudo nos termos previstos no contrato.	AP-2	Sancionatória	Não aplicável
				Recusar o transportador injustificadamente o ressarcimento das despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio após a apresentação dos comprovantes (sem que o motivo conste no contrato de transporte).	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400045	Restituição de valor adicional pago pelo transporte de bagagem no caso de perda da bagagem extraviada	art. 33, § 3º, II	Restituir ao passageiro os valores adicionais pagos pelo transporte da bagagem quando esta for perdida ou não localizada após o seu extravio.	Deixar o transportador de restituir ao passageiro os valores adicionais pagos pelo transporte da bagagem quando esta for perdida ou não localizada após o seu extravio.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400046	Atendimento eletrônico	art. 35	Disponibilização de canal de atendimento eletrônico para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso por parte dos passageiros.	Deixar o transportador de disponibilizar canal de atendimento eletrônico para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso por parte dos passageiros.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400047	Atendimento telefônico de empresa que transportar menos de 1 milhão de passageiros no ano anterior	art. 36, caput	Disponibilização de atendimento telefônico (Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC) nos dias em que a empresa aérea operar no território brasileiro e em horário comercial (8h às 18h de segunda a sexta em dias úteis).	Deixar o transportador de disponibilizar canal de atendimento telefônico (Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC) nos dias em que operar no território brasileiro e em horário comercial (8h às 18h de segunda a sexta em dias úteis), nos casos em que a empresa aérea registrar menos de 1 milhão de passageiros transportados no ano anterior.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400048	Atendimento presencial no aeroporto pelo menos 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso	art. 37, caput e § 2º	Disponibilização de atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamação de usuário, e também para atender aos passageiros nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, devendo funcionar pelo menos 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso e permanecer	Deixar o transportador de disponibilizar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamação de usuário, e também para atender aos passageiros nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, devendo funcionar pelo menos 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não Conformidade	Aplicabilidade	Providência Administrativa	Prazo
			enquanto houver operação e necessidade.	cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade.			
400049	Prazo para prestar informação e resolver reclamações	art. 38	Prestar informação ao usuário imediatamente quando solicitada e resolver reclamação de passageiros no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro.	Deixar o transportador de prestar informação de usuário imediatamente e/ou deixar de resolver reclamação de passageiros no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável
400050	Prazo para responder reclamações no sistema eletrônico adotado pela ANAC	art. 39	Responder as reclamações de usuários no prazo máximo de dez dias a contar do registro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	Deixar o transportador de responder as reclamações de usuários no prazo máximo de dez dias a contar do registro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	AP-1	Sancionatória	Não aplicável
					AP-2	Sancionatória	Não aplicável

***Aplicabilidade:**

- AP-1 =** Prestadores de serviços de transporte aéreo doméstico de grande porte (> 10% de pax pagos transp/ano) e Prestadores de serviços de transporte aéreo internacional de grande porte (>0,5% de pax pagos transp/ano).
- AP-2 =** Prestadores de serviços de transporte aéreo doméstico de pequeno porte (< 10% de pax pagos transp/ano) e Prestadores de serviço de transporte aéreo internacional de pequeno porte. (<0,5% de pax pagos transportado/ano)