

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não-Conformidade	Aplicabilidade*	Providência Administrativa	Prazo
400-0001	Informação virtual dos serviços comercializados	art. 2º Parágrafo único c/c art. 5º § 3º	Prestar informações sobre todos os serviços (passagens aéreas, produtos e serviços opcionais, transporte de bagagens, dentre outros), nos canais eletrônicos de comercialização, de maneira a permitir a imediata compreensão pelo consumidor. Estas informações precisam estar disponibilizadas em língua portuguesa e de maneira clara e objetiva.	Deixar de prestar informações sobre todos os serviços (passagens aéreas, produtos e serviços opcionais, transporte de bagagens, dentre outros), nos canais eletrônicos de comercialização, em língua portuguesa e de maneira clara e objetiva, de forma a permitir a imediata compreensão pelo consumidor.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0002	Multa de 5% para reembolso e remarcação	art. 3º	Apresentar, nos canais de comercialização, 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 de apresentar, nos canais de comercialização, pelo menos uma opção de passagem aérea com multa máxima pelo reembolso ou remarcação de 5% sobre o valor dos serviços de transporte aéreo.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0003	Valor das passagens aéreas nas ofertas	art. 4º caput e § 1º	Apresentar na oferta, em qualquer canal de comercialização, o valor total da passagem aérea, que inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, o valor das tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Deixar de apresentar na oferta, em qualquer canal de comercialização, o valor total da passagem aérea, que inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, o valor das tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0004	Cobrança pela utilização dos canais de comercialização	art. 4º caput e § 1º	Não cobrar pela utilização dos canais de comercialização de forma destacada do valor relativo aos serviços de transporte aéreo valor.	Cobrar pela utilização dos canais de comercialização de forma destacada do valor relativo aos serviços de transporte aéreo valor.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0005	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 contratados ativamente pelo consumidor.	Deixar de apresentar no processo de comercialização da passagem aérea o valor final a ser pago pelo passageiro, acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente pelo consumidor.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0006	Informações no processo de comercialização de passagem aérea	art. 5º caput e incisos I a IV	Apresentar, após iniciado o processo de comercialização da passagem aérea (com a escolha da data, origem e destino do serviço) e antes de efetuado o pagamento, todas as seguintes informações: o valor da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e as regras e valores do transporte de bagagem.	Deixar de apresentar, após iniciado o processo de comercialização da passagem aérea (com a escolha da data, origem e destino do serviço) e antes de efetuado o pagamento, qualquer uma das seguintes informações: o valor da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e as regras e valores do transporte de bagagem.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0007	Venda de serviço ou produto opcional	art. 5º e § 2º	Não cobrar por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário.	Cobrar por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0008	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 adquirida, contendo todas as seguintes informações: o valor da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; as regras e valores do transporte de bagagem; nome e sobrenome do passageiro; horário e data do voo, se houver; procedimento e horário de embarque; os produtos e serviços adquiridos; e o prazo de validade da passagem aérea.	Deixar de apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida; ou deixar de informar no comprovante da passagem aérea qualquer uma das seguintes informações: o valor da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; as regras e valores do transporte de bagagem; nome e sobrenome do passageiro; horário e data do voo, se houver; procedimento e horário de embarque; os produtos e serviços adquiridos; e o prazo de validade da passagem aérea.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0009	Validade da passagem aérea	art. 7º	Assegurar a validade de um ano para utilização de passagens aéreas sem data pré-definida para sua utilização, a contar da sua emissão.	Deixar de assegurar a validade de um ano para utilização de passagens aéreas sem data pré-definida para sua utilização, a contar da sua emissão.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0010	Erro no nome do passageiro	art. 8º caput e §§ 1º a 4º	Corrigir, sem cobrança, qualquer erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, quando a correção for solicitada até o momento do check-in e desde que não represente transferência da passagem aérea para terceiro (nos casos de voos domésticos e internacionais que não envolvam interline).	Deixar de realizar correção de qualquer erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro de forma gratuita, quando ela for solicitada até o momento do check-in e desde que não represente transferência da titularidade da passagem aérea para terceiro (nos casos de voos domésticos e internacionais que não envolvam interline).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0011	Multa contratual	art. 9º caput	Cobrar multa contratual em valor inferior ou igual ao valor relativo aos serviços de transporte aéreo.	Cobrar multa contratual em valor superior ao valor relativo aos serviços de transporte aéreo.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0012	Base de cálculo da multa contratual	art. 9º Parágrafo único	Não integrar na base de cálculo de eventuais multas contratuais as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Integrar na base de cálculo de eventuais multas contratuais as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0013	Nova tarifa aeroportuária na remarcação de passagem aérea por iniciativa do passageiro	art. 10 caput e inciso I	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, restituir o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for inferior; ou cobrar somente a variação da tarifa aeroportuária quando a nova for superior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, deixar de restituir o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar do passageiro valor incorreto da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for superior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0014	Novo valor dos serviços de transporte aéreo na remarcação de passagem aérea por iniciativa do passageiro	art. 10 caput e inciso II	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, restituir a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor destes for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar somente a diferença quando o novo valor for superior em relação ao contrato original.	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, deixar de restituir a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor destes for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar do passageiro valor incorreto quando o novo valor dos serviços de transporte aéreo for superior em relação ao contrato original.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0015	Desistência do serviço de transporte aéreo	art. 11 caput e Parágrafo único	Em caso de desistência da passagem aérea, restituir ao passageiro o valor integral pago pela passagem aérea quando a solicitação for efetuada no prazo de 24 horas após o recebimento do comprovante de passagem, e quando a sua aquisição for realizada com antecedência igual ou superior a sete dias da data de embarque.	Em caso de desistência da passagem aérea, deixar de restituir ao passageiro o valor integral pago pela passagem aérea quando a solicitação for efetuada no prazo de 24 horas após o recebimento do comprovante de passagem, e quando a sua aquisição for realizada com antecedência igual ou superior a sete dias da data de embarque.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0016	Informação sobre alteração contratual por parte do transportador	art. 12 caput	Comunicar o passageiro sobre a alteração contratual com antecedência de 72 horas da data de embarque.	Deixar de comunicar ao passageiro sobre a alteração contratual com antecedência de 72 horas da data de embarque	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0017	Alternativas no caso de alteração contratual por parte do transportador	art. 12 § 1º e incisos I e II c/c art. 28	Nos casos de alteração contratual por parte do transportador, oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador) e reembolso integral caso não cumpra o prazo de 72 horas para informação da alteração contratual; ou não haja concordância do passageiro com a alteração do horário do voo, de partida ou chegada, quando esta for superior a trinta minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais, devendo a escolha da alternativa ser sempre do passageiro em todos os casos.	Nos casos de alteração contratual por parte do transportador, deixar de oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador) e reembolso integral caso o mesmo não cumpra o prazo de 72 horas para informação da alteração contratual (independentemente da variação do horário de partida ou chegada do voo); ou caso não haja concordância do passageiro com a alteração do horário do voo, de partida ou chegada, quando esta for superior a trinta minutos nos casos de voos domésticos e a uma hora nos casos de voos internacionais; ou deixar de garantir que a escolha da alternativa seja feita pelo passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0018	Apresentação de passageiro para embarque decorrente de falha na informação sobre alteração contratual por parte do transportador	art. 12 § 2º e incisos I a III c/c art. 28	Nos casos de alteração contratual por parte do transportador, oferecer ao passageiro a assistência material gratuita e cabível e as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador), reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte caso o passageiro se apresente para embarque erroneamente em decorrência de falha na informação sobre a alteração contratual, devendo a escolha da alternativa ser sempre do passageiro em todos os casos.	Nos casos de alteração contratual por parte do transportador, deixar de oferecer ao passageiro a assistência material gratuita e cabível caso o passageiro compareça ao aeroporto e se apresente para embarque erroneamente em decorrência de falha na informação sobre a alteração contratual; ou deixar de oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador), reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte caso o passageiro compareça ao aeroporto e se apresente para embarque erroneamente em decorrência de falha na informação sobre a alteração contratual; ou deixar de garantir que a escolha da alternativa seja feita pelo passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0019	Uniformidade das regras de bagagem despachada por trecho	art. 13 § 2º	Assegurar ao passageiro regras do transporte de bagagem despachada uniformes para cada trecho contratado (com ou sem escala e conexão), inclusive quando a operação envolver empresas parceiras.	Deixar de assegurar ao passageiro regras do transporte de bagagem despachada uniformes para cada trecho contratado (com ou sem escala e conexão), inclusive quando a operação envolver empresas parceiras.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0020	Franquia de bagagem de mão	art. 14 caput e § 2º	Assegurar ao passageiro o transporte gratuito de 10 kg de bagagem de mão, conforme dimensões e quantidade de peças definidas no contrato de transporte (ou peso inferior a 10 Kg, se houver previsão contratual em razão de segurança e capacidade da aeronave).	Deixar de assegurar ao passageiro o transporte gratuito de 10 kg de bagagem de mão, conforme dimensões e quantidade de peças definidas no contrato de transporte; ou restringir ao passageiro o transporte de bagagem de mão, exigindo peso inferior a 10 Kg sem que haja previsão contratual em razão de segurança e capacidade da aeronave para esta restrição.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0021	Bagagem especial	art. 15 caput	Prestar informações aos passageiros sobre as regras e procedimentos de despacho referentes ao transporte de bagagem especial.	Deixar de prestar informações aos passageiros sobre as regras e procedimentos de despacho referentes ao transporte de bagagem especial.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0022	Cópia autenticada como documento de identificação em voos domésticos	art. 16 § 1º	Assegurar ao passageiro a apresentação de cópia autenticada de documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos.	Deixar de assegurar ao passageiro a apresentação de cópia autenticada de documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos.	AP-1	Preventiva	120 dias
400-0023	Certidão de nascimento como documento de identificação para crianças em voos domésticos	art. 16 § 3º	Assegurar ao passageiro menor de 12 anos de idade a apresentação de certidão de nascimento como documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos.	Deixar de assegurar ao passageiro menor de 12 anos de idade a apresentação de certidão de nascimento como documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos.	AP-1	Preventiva	120 dias
400-0024	Boletim de ocorrência como documento de identificação em voos domésticos	art. 16 § 4º	Assegurar ao passageiro a apresentação de boletim de ocorrência como documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos nos casos de furto, roubo ou extravio do documento original.	Deixar de assegurar ao passageiro a apresentação de boletim de ocorrência como documento de identificação civil válido para embarque em voos domésticos nos casos de furto, roubo ou extravio do documento original.	AP-1	Preventiva	120 dias

400-0025	Manutenção do trecho de volta	art. 19 caput e Parágrafo único	Nas passagens aéreas do tipo ida e volta em voos domésticos, assegurar ao passageiro que der no-show no trecho de ida a utilização do seu trecho de retorno, quando ele manifestar a sua intenção de utilizar o trecho de retorno até o horário originalmente contratado para o trecho de ida, sem qualquer cobrança.	Nas passagens aéreas do tipo ida e volta em voos domésticos em que o passageiro der no-show no trecho de ida, cancelar o trecho de retorno do passageiro ou não assegurar a sua utilização sem qualquer cobrança quando este manifestar até o horário originalmente contratado para o trecho de ida a sua intenção de utilizá-lo.	AP-1	Preventiva	120 dias
400-0026	Informação imediata ao passageiro	art. 20 caput e incisos I e II	Informar imediatamente ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre o atraso do voo em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; sobre o cancelamento do voo; ou sobre a interrupção do serviço.	Nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo e interrupção do serviço, deixar de informar imediatamente ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre o atraso do voo em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; sobre o cancelamento do voo; ou sobre a interrupção do serviço.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0027	Atualização do horário de partida ao passageiro a cada 30 minutos no caso de atraso do voo	art. 20 § 1º	No caso de atraso do voo, manter os passageiros informados, a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	No caso de atraso do voo, deixar de manter os passageiros informados, a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0028	Informação ao passageiro por escrito	art. 20 § 2º	Informar por escrito, sempre que solicitado pelo passageiro, o motivo do atraso do voo, do cancelamento do voo, da interrupção do serviço e da preterição.	Deixar de informar por escrito, sempre que solicitado pelo passageiro, o motivo do atraso do voo, do cancelamento do voo, da interrupção do serviço e da preterição.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0029	Oferta das alternativas de reacomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte	art. 21 caput e incisos I a IV c/c art. 28	Oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador), reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte nos casos de atraso do voo por mais de 4 horas em relação ao horário originalmente contratado; cancelamento do voo ou interrupção do serviço; preterição de passageiro; e 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, devendo a escolha ser sempre do passageiro em todos os casos.	Nos casos de atraso do voo por mais de 4 horas em relação ao horário originalmente contratado; cancelamento do voo ou interrupção do serviço; preterição de passageiro; e 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 de oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outr), reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte ou de garantir que a escolha da alternativa seja feita pelo passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0030	Procura por passageiro voluntário quando o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave	art. 23 caput e §1º	Nos casos em que o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave, procurar por voluntário que aceite ser reacomodado em outro voo mediante qualquer compensação negociada.	Nos casos em que o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave, deixar de procurar por voluntário que aceite ser reacomodado em outro voo mediante qualquer compensação negociada.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0031	Pagamento imediato de compensação financeira por preterição	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 (no caso de voo doméstico) e de 500 DES (no caso de voo internacional).	Em caso de preterição, deixar de efetuar imediatamente o pagamento de compensação financeira a cada passageiro preterido, no valor de 250 DES (no caso de voo doméstico) e de 500 DES (no caso de voo internacional).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0032	Pagamento de compensação financeira por transferência bancária, voucher ou espécie	art. 24 caput	Em caso de preterição, efetuar o pagamento de compensação financeira a cada passageiro preterido por meio de transferência bancária, voucher para retirada de numerário ou dinheiro em espécie.	Em caso de preterição, efetuar o pagamento da compensação financeira a cada passageiro preterido por outro meio que não seja via transferência bancária, voucher para retirada de numerário ou dinheiro em espécie.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0033	Assistência material	art. 26 caput e incisos I a IV c/c art. 27 caput, incisos I a III e §§ 1º e 3º	Oferecer assistência material gratuita ao passageiro nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção de serviço, e preterição de passageiro, salvo se o passageiro optar pelo reembolso integral da passagem aérea ou pela reacomodação em voo próprio, em data de sua conveniência, devendo esta assistência ser oferecida conforme o tempo de espera e ainda que o passageiro já esteja embarcado, nos seguintes termos: a partir de uma hora, oferecer ao passageiro facilidades de comunicação; a partir de duas horas, oferecer ao passageiro alimentação (refeição ou voucher), de acordo com o horário; a partir de quatro horas, oferecer ao passageiro traslado de ida e volta e serviço de hospedagem em caso de pernoite (podendo a hospedagem não ser oferecida ao passageiro que não residir na localidade do aeroporto de origem).	Nos casos de atraso ou cancelamento do voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro, deixar de oferecer assistência material gratuita e conforme o tempo de espera ao passageiro (que esteja no terminal do aeroporto ou já embarcado de portas abertas), salvo se ele optar pelo reembolso integral da passagem ou pela reacomodação em voo próprio do transportador, em data de sua conveniência, nos seguintes termos: a partir de uma hora, facilidades de comunicação; a partir de duas horas, alimentação (refeição ou voucher), de acordo com o horário; a partir de quatro horas, traslado de ida e volta e serviço de hospedagem em caso de pernoite (podendo a hospedagem não ser oferecida ao passageiro que não residir na localidade do aeroporto de origem).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0034	Assistência material ao PNAE	art. 27 § 2º	Oferecer assistência material de serviço de hospedagem no caso de PNAE e seus acompanhantes independentemente de haver pernoite, podendo ser outro local de acomodação que atenda as suas necessidades, caso assim eles concordem.	Deixar de oferecer assistência material de serviço de hospedagem no caso de PNAE e seus acompanhantes independentemente de haver pernoite, podendo ser outro local de acomodação que atenda as suas necessidades, caso assim eles concordem.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0035	Reacomodação do passageiro	art. 28 caput e incisos I e II c/c art. 12 c/c art. 21	Nos casos em que o passageiro optar pela reacomodação (nas situações dos artigos 12 e 21), ela deve ser prestada nos seguintes termos: gratuitamente; não se sobrepondo a contratos já firmados; tendo precedência em relação a novos contratos; em voo próprio ou de terceiro, para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, devendo a escolha ser sempre do passageiro.	Nos casos em que o passageiro optar pela reacomodação (nas situações dos artigos 12 e 21), deixar de observar qualquer um dos seguintes comandos: a) reacomodar o passageiro gratuitamente; b) assegurar os contratos já firmados (não preterir outros passageiros para proceder à reacomodação destes); c) priorizar a reacomodação destes passageiros em relação a novos contratos; d) reacomodar o passageiro em voo próprio, para o mesmo destino, na primeira oportunidade, quando esta for a sua escolha; e) reacomodar o passageiro em voo de outro transportador, para o mesmo destino, na primeira oportunidade, quando esta for a sua escolha; f) reacomodar o passageiro em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, quando esta for a sua escolha.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0036	Reacomodação prioritária de PNAE	art. 28 Parágrafo único	Nos casos em que um PNAE optar pela reacomodação (nas situações dos artigos 12 e 21), ele deverá ser reacomodado de forma prioritária em relação aos demais passageiros.	Nos casos em que um PNAE optar pela reacomodação (nas situações dos artigos 12 e 21), deixar de reacomodá-lo de forma prioritária em relação aos demais passageiros.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0037	Prazo de reembolso	art. 29 caput	Reembolsar ao passageiro o valor devido no prazo máximo de sete dias, a contar da solicitação de reembolso e observados os meios de pagamento.	Deixar de reembolsar ao passageiro o valor devido no prazo máximo de sete dias, a contar da solicitação de reembolso (observados os meios de pagamento).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0038	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 em qualquer caso de reembolso solicitado pelo passageiro.	Deixar de restituir o valor integral da tarifa aeroportuária e de valores devidos a entes governamentais em qualquer caso de reembolso solicitado pelo passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0039	Reembolso nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro	art. 30 incisos I e II	Nos casos em que o passageiro optar pelo reembolso em razão de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, ele deve ser efetuado nos seguintes termos: reembolso integral, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão; ou reembolso proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento realizado aproveitar ao passageiro.	Nos casos em que o passageiro optar pelo reembolso em razão de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, deixar de reembolsar ao passageiro o valor pago pela passagem aérea de forma integral, se o reembolso for solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão; ou de forma proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento realizado aproveitar ao passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0040	Retorno ao aeroporto de origem quando solicitado reembolso integral nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro	art. 30 inciso I	Nos casos em que o passageiro optar pelo reembolso integral em razão de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, deve ser assegurado ao passageiro o retorno ao aeroporto de origem, quando esta solicitação ocorrer no aeroporto de escala ou conexão.	Nos casos em que o passageiro optar pelo reembolso integral em razão de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro, deixar de assegurar ao passageiro o retorno ao aeroporto de origem, quando esta solicitação ocorrer no aeroporto de escala ou conexão.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0041	Reembolso por meio de créditos	art. 31 caput	Efetuar o reembolso da passagem aérea por meio de créditos de passagem aérea somente quando o passageiro concordar.	Efetuar o reembolso da passagem aérea por meio de créditos sem a concordância do passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0042	Informação sobre os créditos de passagem aérea ao passageiro	art. 31 § 1º	Informar ao passageiro por escrito (em meio físico ou eletrônico) a quantidade de créditos de passagem aérea e a sua validade.	Deixar de informar ao passageiro por escrito (em meio físico ou eletrônico) a quantidade de créditos de passagem aérea ou a sua validade.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0043	Livre utilização dos créditos de passagem aérea	art. 31 § 2º	Assegurar que o passageiro utilize livremente seus créditos de passagem aérea, inclusive para aquisição de passagem aérea para terceiros.	Deixar de assegurar que o passageiro utilize livremente seus créditos de passagem aérea, inclusive para aquisição de passagem aérea para terceiros.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0044	Recebimento de protesto de bagagem despachada	art. 32 caput e §§ 1º e 4º	Receber o protesto de bagagem despachada feito pelo passageiro quando realizado dentro dos seguintes prazos: imediatamente, nos casos de extravio de bagagem; e sete dias, nos casos de avaria e violação de bagagem, a contar do seu recebimento pelo passageiro.	Deixar de registrar o protesto de bagagem despachada feito pelo passageiro, sob qualquer alegação, quando realizado dentro dos seguintes prazos: imediatamente, nos casos de extravio de bagagem; e sete dias, nos casos de avaria e violação de bagagem, a contar do seu recebimento pelo passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0045	Devolução da bagagem extraviada ao passageiro no local indicado	art. 32 § 2º	Restituir a bagagem extraviada ao passageiro no local por ele indicado e nos seguintes prazos: 7 dias nos casos de voos domésticos e 21 dias nos casos de voos internacionais.	Deixar de restituir a bagagem extraviada ao passageiro no local por ele indicado ou não observar os seguintes prazos: 7 dias nos casos de voos domésticos e 21 dias nos casos de voos internacionais.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0046	Indenização da bagagem extraviada não localizada	art. 32 § 3º	Indenizar ao passageiro o valor da bagagem extraviada no prazo de 7 dias quando ela não for localizada dentro dos seguintes prazos: 7 dias nos casos de voos domésticos e 21 dias nos casos de voos internacionais.	Deixar de indenizar ao passageiro o valor da bagagem extraviada no prazo de 7 dias quando ela não for localizada dentro dos seguintes prazos: 7 dias nos casos de voos domésticos e 21 dias nos casos de voos internacionais.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0047	Adoção de providências nos casos de bagagem avariada ou violada	art. 32 § 5º	Nos casos de avaria e violação de bagagem despachada, adotar alguma medida efetiva (reparar a avaria, substituir a bagagem avariada por outra equivalente ou indenizar o passageiro nos casos de violação) no prazo de 7 dias, a contar do protesto do passageiro.	Nos casos de avaria e violação de bagagem despachada, deixar de cumprir o prazo de 7 dias para adotar alguma medida efetiva (reparar a avaria, substituir a bagagem avariada por outra equivalente ou indenizar o passageiro nos casos de violação), a contar do protesto do passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0048	Ressarcimento de despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio	art. 33 caput e §§ 1º e 4º	Nos casos de extravio de bagagem despachada, efetuar ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio, no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes das despesas, conforme previsto no contrato de transporte, podendo ser em créditos de passagem aérea a critério do passageiro.	Nos casos de extravio de bagagem despachada, deixar de cumprir o prazo de 7 dias para efetuar ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio, conforme previsto no contrato de transporte; ou efetuar o ressarcimento de eventuais despesas por meio de créditos de passagem aérea sem a concordância do passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0049	Forma e limites diários de ressarcimento de despesas	art. 33 caput e § 2º	Estabelecer em contrato de transporte a forma e os limites diários do ressarcimento de despesas ao passageiro que tiver sua bagagem despachada extraviada e se encontrar fora do seu domicílio.	Deixar de estabelecer em contrato de transporte a forma e os limites diários do ressarcimento de despesas ao passageiro que tiver sua bagagem despachada extraviada e se encontrar fora do seu domicílio.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0050	Restituição de valor no caso de perda da bagagem extraviada	art. 33 § 3º II	Nos casos em que a bagagem extraviada não for localizada, restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem despachada.	Nos casos em que a bagagem extraviada não for localizada, deixar de restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem despachada.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0051	Atendimento eletrônico	art. 35	Disponibilizar canal de atendimento eletrônico para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso por parte dos passageiros.	Deixar de disponibilizar canal de atendimento eletrônico para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0052	Atendimento presencial no aeroporto	art. 37 caput e § 2º	Disponibilizar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamação de usuário, bem como atender a passageiros nos casos de falhas na execução do voo (atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição), devendo funcionar, no mínimo, 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade.	Deixar de disponibilizar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamação de usuário, bem como atender a passageiros nos casos de falhas na execução do voo (atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro) e suas obrigações decorrentes, devendo funcionar, no mínimo, 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
400-0053	Prazo para prestar informação e resolver reclamações	art. 38	Prestar informação ao usuário imediatamente quando solicitada e resolver a reclamação de passageiros no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro.	Deixar de prestar informação de usuário imediatamente ou deixar de resolver a reclamação de passageiros no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

400-0054	Prazo para responder manifestações no sistema eletrônico adotado pela ANAC	art. 39	Responder as manifestações de usuários no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	Deixar de responder as manifestações de usuários no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
----------	--	---------	---	---	--------------	------------	----------

***Aplicabilidade**

AP-1 - Empresa de Transporte Aéreo Público de Passageiros - Operação Doméstica

AP-2 - Empresa de Transporte Aéreo Público de Passageiros - Operação Internacional