

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 134, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019.

Altera a Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 24, inciso XV, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto nas Resoluções nºs 280, de 11 de julho de 2013, e 400, de 13 de dezembro de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.046421/2018-59, deliberado e aprovado na 3ª Reunião Administrativa Eletrônica da Diretoria, realizada nos dias 20 a 27 de fevereiro de 2019,

RESOLVE:

Art. 1º A Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.13, nº 18 S1, de 9 de maio de 2018, que institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 19-A. As reclamações e denúncias de usuários contra transportadores aéreos sujeitos às Resoluções nºs 280, de 11 de julho de 2013, e 400, de 13 de dezembro de 2016, relativamente ao descumprimento dessas resoluções e de contratos de transporte aéreo de passageiros e de bagagens, serão redirecionadas ao sistema de solução alternativa de conflitos “Consumidor.gov.br”, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.
.....”(NR)

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor em 11 de março de 2019.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ
Diretor-Presidente