

PORTARIA Nº 764/SAS, DE 11 DE MARÇO DE 2019.

Dispõe sobre o uso do sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br pelos transportadores sujeitos à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(Texto compilado)

O SUPERINTENDENTE DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 32, inciso II, V, VII e XVII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto no art. 39 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, no art. 19-A da Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, e na Portaria nº 697, de 28 de fevereiro de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.008426/2019-64,

RESOLVE:

Art. 1º Dispor que o uso do sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, pelos transportadores aéreos sujeitos à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, reger-se-á pelo disposto nos respectivos Termos de Uso e termos de adesão e compromisso, estabelecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon do Ministério da Justiça e Segurança Pública, e pelo contido nesta Portaria.

Art. 2º Todo transportador que opere no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de consumidores registradas no Consumidor.gov.br.

§ 1º A adesão e a ativação do transportador no Consumidor.gov.br devem preceder o início da oferta ao público dos serviços tratados no caput.

§ 2º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará infração ao art. 39 da Resolução nº 400, de 2016.

Art. 3º O transportador deverá informar código classificador, conforme as especificações elencadas e exemplificadas nos anexos desta Portaria, para as manifestações registradas no Consumidor.gov.br, dentro do prazo para sua resposta final ao consumidor. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 1º A GCON processará os dados informados e caso identifique erros notificará o transportador para retificá-los no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º A informação dos dados ou a sua retificação deverá ser feita obrigatoriamente por meio do sistema Portal de Classificação das Reclamações dos Consumidores. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 3º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará as infrações

previstas nos itens FDI-VI e RFL-V da Tabela CBA art. 299 do Anexo II da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

Art. 4º O cadastramento de profissionais com permissão de acesso de usuário administrador ao sistema de que trata o art. 3º, § 2º, desta Portaria deverá ser solicitado por meio de documento devidamente assinado pelo representante legal da empresa, destinado à GCON, contemplando as seguintes informações de cada usuário: (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

I - nome completo; (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

II - conta no sistema; (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

III - telefone para contato; (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

IV - endereço de correio eletrônico; e (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

V - empresa aérea à qual o usuário informará os dados. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 1º O transportador que seja ativado no Consumidor.gov.br após a entrada em vigor desta Portaria terá 2 (dois) dias úteis, contados da data de sua ativação, para designar seus interlocutores com permissão de acesso de usuário administrador. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 2º Alterações das permissões de acessos de usuários administradores deverão observar os mesmos procedimentos definidos neste artigo. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 3º Os usuários administradores são responsáveis pelas inclusões, alterações e exclusões dos demais usuários com perfil de acesso comum de cada empresa aérea. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 4º O descumprimento pelo transportador do disposto neste artigo configurará as infrações previstas nos itens FDI-VI e RFL-V da Tabela CBA art. 299 do Anexo II da Resolução nº 472, de 2018. (Redação dada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

§ 5º (Revogado pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

Art. 5º Ato motivado da GCON poderá estender a aplicação dos dispositivos desta Portaria a transportador que opere no Brasil serviços de transporte aéreo exclusivamente não regular de passageiros, doméstico e internacional, e que esteja sujeito à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor em 1º de abril de 2019.

RICARDO BISINOTTO CATANANT

ANEXO I PORTARIA Nº 764/SAS, DE 11 DE MARÇO DE 2019.

(Incluído pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

ESPECIFICAÇÕES DO CÓDIGO CLASSIFICADOR		
Sequencial	Descrição	Instruções de preenchimento
1	Abertura	Preencher com ###.
2	Atendimento	Preencher com S, caso haja reclamação sobre o atendimento* da empresa aérea; N, caso não haja.
3	Avaliação	Na avaliação da empresa aérea, preencher com P, caso a reclamação seja procedente; I, caso seja improcedente; M, caso seja parcialmente procedente; N, caso a empresa aérea opte por não informar a sua avaliação.
4	Local 1	Designador IATA de 3 caracteres do aeroporto em que ocorreu o problema reclamado. Se o problema não ocorreu em um aeroporto, preencher W para ocorrências no website da empresa aérea; A, no aplicativo mobile; T, no atendimento telefônico; L, em loja própria fora do aeroporto; G, em agência de turismo; O, em outro local.
5	Operação 1	Preencher D, caso a operação seja doméstica; I, caso internacional; N, caso não conhecida/não aplicável.
6	Operador 1	Preencher P tratando-se de voo operado pela própria empresa aérea; tratando-se de voo operado por empresa aérea terceira, preencher o respectivo designador IATA de 2 caracteres; N, caso não conhecido/não aplicável.
7	Assuntos 1	Código(s) correspondente(s) aos assuntos relacionados ao Local 1, à Operação 1 e ao Operador 1.
8	...	Repetição do grupo sequencial Local, Operação, Operador e Assuntos, caso necessário, até o limite de cinco grupos (Local 5, Operação 5, Operador 5 e Assuntos 5).
9	Encerramento	Preencher com ###.
Separadores	;	Entre cada sequencial, exceto após a abertura e antes do encerramento, preencher com ";".
	/	Entre cada código de assunto, preencher com "/".
<p>*Isto é, em relação ao atendimento eventualmente prestado pela empresa aérea antes do registro da reclamação no Consumidor.gov.br, se houve reclamação do consumidor de que não conseguiu atendimento, de que o atendimento foi demorado, descortês, ou nele foram repassadas informações incompletas ou erradas.</p>		

ANEXO II PORTARIA Nº 764/SAS, DE 11 DE MARÇO DE 2019.
(Incluído pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

CÓDIGOS DOS ASSUNTOS			
Tema	Subtema	Assunto	Código
Oferta e compra	Informações durante a compra da passagem	Apresentação do valor da passagem	0105
		Regras e multas para no-show, cancelamento, remarcação e reembolso	0110
		Tempo de conexão e eventual troca de aeroportos	0115
		Procedimentos e horário de embarque	0120
		Prazo de validade da passagem	0125
		Outras informações durante a compra da passagem	0199
	Informações durante a compra de bagagens	Apresentação do valor da bagagem de mão	0205
		Regras e multas da bagagem de mão	0210
		Apresentação do valor da bagagem despachada	0215
		Regras e multas da bagagem despachada	0220
		Regras de itens frágeis	0225
		Apresentação do valor da bagagem especial	0230
		Regras e multas da bagagem especial	0235
		Itens proibidos	0240
		Declaração especial de valor	0245
		Outras informações durante a compra de bagagens	0299
	Informações durante a compra de itens opcionais	Apresentação do valor da marcação de assentos	0305
		Regras e multas da marcação de assentos	0310
		Regras de alocação de criança e responsável em assentos	0315

	Apresentação do valor do serviço de acompanhamento de menor	0320
	Regras e multas no serviço de acompanhamento de menor	0325
	Apresentação do valor de seguro viagem	0330
	Regras e multas do seguro viagem	0335
	Apresentação do valor de alimentação a bordo	0340
	Regras e multas da alimentação a bordo	0345
	Apresentação do valor da Internet/Wi-Fi a bordo	0350
	Regras e multas da Internet/Wi-Fi a bordo	0355
	Apresentação do valor do entretenimento a bordo	0360
	Regras e multas do entretenimento a bordo	0365
	Apresentação do valor do transporte de animais	0370
	Regras e multas do transporte de animais	0375
	Apresentação do valor do transporte de cargas	0380
	Regras e multas do transporte de cargas	0385
	Apresentação do valor de outros itens opcionais	0398
	Regras e multas de outros itens opcionais	0399
Preços praticados	Passagem	0405
	Bagagem de mão	0410
	Bagagem despachada	0415
	Bagagem especial	0420
	Declaração especial de valor	0425
	Marcação de assentos	0430
	Serviço de acompanhamento de menor	0435

	Seguro viagem	0440
	Alimentação a bordo	0445
	Internet/Wi-Fi a bordo	0450
	Entretenimento a bordo	0455
	Transporte de animais	0460
	Transporte de cargas	0465
	Outros itens opcionais	0499
Comprovante de passagem	Não recebimento do comprovante	0505
	2ª via do comprovante	0510
	Informações apresentadas no comprovante	0515
	Outros problemas com o comprovante	0599
Cancelamento da compra da passagem pela empresa aérea		0600
Funcionamento dos canais de comercialização	Dificuldade em acessar o canal	0705
	Dificuldade em concluir a compra	0710
Outros problemas durante a compra	Reserva não localizada	0905
	Promoções	0910
	Compra não reconhecida pelo consumidor	0915
	Cobrança em duplicidade	0920
	Divergência do valor cobrado	0925
	Divergência no parcelamento	0930
	Estorno	0935
	Nota fiscal	0940

		Outros	0999	
Alteração pelo passageiro	Desistência da compra em 24 horas (art. 11, Resolução ANAC nº 400)		1100	
	Desistência da compra em 7 dias (art. 49, Código de Defesa do Consumidor)		1200	
	Cancelamento automático do retorno (não comparecimento na ida)		1300	
	Multas contratuais		1400	
	Diferença tarifária	Diferença da tarifa aérea		1505
		Diferença da tarifa aeroportuária		1510
	Correção de nome na passagem		1600	
	Troca de titularidade da passagem		1700	
	Funcionamento dos canais para alterações contratuais	Dificuldade em acessar o canal		1805
		Dificuldade em alterar ou corrigir dados (exceto o nome do passageiro)		1810
		Dificuldade em remarcar o voo		1815
		Dificuldade em solicitar o reembolso		1820
		Outros problemas nos canais para alterações contratuais		1899
Alteração pela empresa aérea	Aviso de alterações ou cancelamentos programados	Não houve aviso	2105	
		Aviso com menos de 72 horas de antecedência da data do voo	2110	
		Não foi ofertada acomodação	2205	

	Alternativas em alterações ou cancelamentos programados (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	Não foi ofertado reembolso integral	2210	
		Não foi ofertada execução por outra modalidade de transporte	2215	
		Não foi ofertada nenhuma das alternativas anteriores	2220	
		Discorda das alternativas de reacomodação	2225	
		Retorno ao aeroporto de origem	2230	
		Falha na execução por outra modalidade de transporte	2235	
	Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	Comunicação	2305	
		Alimentação	2310	
		Hospedagem	2315	
		Hospedagem PNAE	2320	
		Traslado	2325	
		Traslado PNAE	2330	
		Não foi ofertada nenhuma das assistências anteriores	2335	
	Outros problemas na alteração pela empresa aérea	Pedido de indenização por danos	2905	
		Outros	2999	
	Execução do voo	Problemas com check-in e embarque	Dificuldade em realizar o check-in	3105
			Documentação não aceita para embarque	3110
Embarque negado por atraso do passageiro			3115	
Embarque negado pelas condições de saúde do passageiro			3120	
Lista de espera			3125	
2ª via do cartão de embarque			3130	
Raios-x e imigração			3135	
Mudança de portão			3140	

	Chamada para embarque	3145
	Qualidade dos avisos de som	3150
	Problemas com a infraestrutura do aeroporto	3155
	Outros problemas durante o check-in e embarque	3199
Comunicação no aeroporto aos passageiros sobre atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição	Ausência, demora ou insuficiência das informações	3205
	Atualização das informações	3210
	Informação por escrito	3215
Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	Não foi ofertada reacomodação	3305
	Não foi ofertado reembolso integral	3310
	Não foi ofertada execução por outra modalidade de transporte	3315
	Não foi ofertada nenhuma das alternativas anteriores	3320
	Discorda das alternativas de reacomodação	3325
	Retorno ao aeroporto de origem	3330
	Falha na execução por outra modalidade de transporte	3335
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	Comunicação	3405
	Alimentação	3410
	Hospedagem	3415
	Hospedagem PNAE	3420
	Traslado	3425
	Traslado PNAE	3430
	Não foi ofertada nenhuma das assistências anteriores	3435
	Discorda da preterição	3505
	Discorda do valor da compensação	3510

	Compensação negociada ou por preterição (negativa de embarque)	Discorda da forma de pagamento da compensação	3515
		Ausência ou demora no pagamento da compensação	3520
	Outros problemas na execução do voo	Alocação de criança e responsável em assentos	3905
		Decolagem	3910
		Voo	3915
		Pouso	3920
		Estado de conservação da aeronave	3925
		Demora para desembarque	3930
		Tempo de conexão	3935
		Transporte entre aeroportos	3940
		Pedido de indenização por danos	3945
		Outros	3999
Transporte de bagagem	Extravio da bagagem despachada	Dificuldade em registrar o extravio	4105
		Demora na devolução da bagagem extraviada	4110
		Ressarcimento de despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio	4115
		Indenização da bagagem não localizada	4120
		Restituição do valor pago pelo transporte da bagagem não localizada	4125
	Avaria da bagagem despachada	Dificuldade em registrar a avaria	4205
		Reparo ou substituição da bagagem avariada	4210
		Indenização da bagagem avariada	4215
	Violação da bagagem despachada	Dificuldade em registrar a violação	4305
		Indenização da bagagem violada	4310

	Outros problemas com a bagagem despachada	Dificuldade em utilizar a franquia contratada	4405	
		Bagagem fora dos padrões (nº de volumes, dimensão, peso)	4410	
		Dificuldade ou negativa de realizar declaração especial de valor	4415	
		Negativa de transporte da bagagem por seu conteúdo ou características especiais	4420	
		Demora no despacho	4425	
		Demora na restituição da bagagem no desembarque	4430	
		Outros	4499	
	Problemas com a bagagem de mão	Dificuldade em utilizar a franquia contratada	4505	
		Bagagem fora dos padrões (nº de volumes, dimensão, peso)	4510	
		Necessidade de despacho da bagagem de mão durante o embarque	4515	
		Acomodação a bordo	4520	
		Outros	4599	
	Reembolso	Valor do reembolso	Reembolso decorrente de alteração da passagem pelo passageiro	5105
			Reembolso decorrente de alteração ou cancelamento programados pela empresa aérea	5110
Reembolso decorrente de atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição			5115	
Devolução da tarifa de embarque			5200	
Prazo de reembolso			5300	
Reembolso em créditos (informações, validade, utilização)		Informações sobre regras e validade dos créditos	5405	
		Não concorda com o reembolso em créditos	5410	
		Dificuldade em utilizar os créditos	5415	
Assistência ao PNAE			Atendimento prioritário	6105

	Procedimentos prévios à viagem	Questionamento ao PNAE sobre assistências especiais necessárias	6110
		MEDIF/documento médico	6115
		FREMEC	6120
		Desconto na cobrança de assento adicional necessário ao PNAE	6125
		Desconto na cobrança de excesso de bagagem para ajuda técnica ou equipamento médico	6130
		Outros problemas relacionados a procedimentos prévios à viagem	6199
	Assistência durante a viagem	Atendimento prioritário	6205
		Assistência no check-in e despacho de bagagem	6210
		Assistência no deslocamento do balcão de check-in até a aeronave	6215
		Assistência no embarque	6220
		Assistência na acomodação no assento na aeronave	6225
		Assistência na acomodação da bagagem de mão na aeronave	6230
		Assistência no desembarque	6235
		Assistência no deslocamento até a área de restituição de bagagem	6240
		Assistência no recolhimento da bagagem despachada	6245
		Assistência nos controles de fronteira e de segurança	6250
		Assistência na saída da área de desembarque e acesso à área pública	6255
		Assistência na transferência ou conexão entre voos	6260
		Condução às instalações sanitárias	6265
	Outros problemas na assistência durante a viagem	6299	
Ajudas técnicas e equipamentos médicos	Transporte gratuito de ajuda técnica	6305	
	Extravio ou avaria de ajuda técnica ou de equipamento médico	6310	

		Outros problemas com ajudas técnicas e equipamentos médicos	6399
	Acompanhante		6400
	Cão-guia		6500
	Designação de assentos e mecanismos de contenção	Disponibilidade de sistema de contenção para criança de colo	6605
		Disponibilidade de assento especial na aeronave	6610
		Disponibilidade de mecanismo de retenção adicional	6615
		Outros problemas com designação de assentos e mecanismos de contenção	6699
	Outros problemas enfrentados pelo PNAE		6900
Utilização de itens opcionais	Marcação de assentos		7100
	Serviço de acompanhamento de menor		7200
	Seguro viagem		7300
	Alimentação a bordo		7400
	Internet/Wi-Fi a bordo		7500
	Entretenimento a bordo		7600
	Transporte de animais		7700
	Transporte de cargas		7800
	Outros itens opcionais		7900
Programas de fidelidade			8000
Outros	Passageiro indisciplinado		9100
	Declaração de embarque		9200
	Outros		9900

ANEXO III PORTARIA Nº 764/SAS, DE 11 DE MARÇO DE 2019.

(Incluído pela Portaria nº 9.128/SAS, de 12.09.2022)

EXEMPLOS	
Exemplo 1	
Texto fictício de reclamação	Compra de promoção de 3.000 (três mil) pontos a serem cobrados em cartão de crédito em parcelas de R\$ 99,00 (noventa e nove reais), sendo descontado desde dezembro de 2018. Até a presente data, nada foi creditado em minha conta. Após inúmeros telefonemas, só obtenho como resposta que o meu caso está "sendo analisado para tratativa". Na data de hoje, mais uma vez, fiz contato e a resposta é a mesma, enquanto continuam sendo cobradas as parcelas no cartão. Quero a devolução dos valores descontados em minha fatura do cartão de crédito desde janeiro de 2019.
Abertura	###
Atendimento	Sim, há reclamação sobre o atendimento - S
Avaliação	Improcedente - I
Local 1	Atendimento telefônico - T
Operação 1	Não conhecida/não aplicável - N
Operador 1	Não conhecido/não aplicável - N
Assuntos 1	Tema: Programas de fidelidade - 8000
Encerramento	###
Código classificador	###S;I;T;N;N;8000###
Exemplo 2	
Texto fictício de reclamação	Bom dia! Lá em Congonhas, vocês se prontificaram a realizar o reembolso do voo que cancelaram e até hoje não é possível visualizar na fatura de meu cartão de crédito o pagamento. aguardo o ressarcimento e gostaria de saber se foi realmente realizado.
Abertura	###
Atendimento	Não há reclamação sobre o atendimento - N

Avaliação	Parcialmente procedente - M
Local 1	Aeroporto - CGH
Operação 1	Doméstica - D
Operador 1	Própria empresa aérea - P
Assuntos 1	Tema: Reembolso Subtema: Prazo de reembolso - 5300
Encerramento	###
Código classificador	###N;M;CGH;D;P;5300###
Exemplo 3	
Texto fictício de reclamação	Meu voo de Guarulhos para Nova York atrasou por mais de cinco horas e não deram nada pra gente comer enquanto esperávamos, nem ofereceram pra voar outro dia. Não bastasse isso, quando chegamos a Nova York e fomos pegar nossas malas, elas estavam totalmente destruídas e não tinha ninguém para fazer o registro do problema. Como isso fica, vão consertar as malas?
Abertura	###
Atendimento	Sim, há reclamação sobre o atendimento - S
Avaliação	A empresa aérea optou por não informar a sua avaliação - N
Local 1	Aeroporto - GRU
Operação 1	Internacional - I
Operador 1	Própria empresa aérea - P
Assuntos 1	Tema: Execução do voo Subtema: Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado) Assunto: Alimentação - 3410 Tema: Execução do voo

	Subtema: Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte) Assunto: Não foi ofertada reacomodação - 3305
Local 2	Aeroporto - JFK
Operação 2	Internacional - I
Operador 2	Empresa aérea terceira - XX
Assuntos 2	Tema: Transporte de bagagem Subtema: Avaria da bagagem despachada Assunto: Dificuldade em registrar a avaria - 4205
Encerramento	###
Código classificador	###S;N;GRU;I;P;3410/3305;JFK;I;XX;4205###