



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RESOLUÇÃO Nº 138, DE 9 DE MARÇO DE 2010.

Dispõe sobre as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem e dá outras disposições.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos I, IV e VII, e 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e considerando o deliberado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 9 de março de 2010,

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos serviços de transporte aéreo de passageiro com origem no Brasil realizados por empresas nacionais e estrangeiras que operam voos regulares ou não-regulares, domésticos ou internacionais.

CAPÍTULO I DA COMERCIALIZAÇÃO DO BILHETE DE PASSAGEM

Art. 3º A tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro deve ser expressa em um único valor que represente o total a ser pago, ao transportador, pelo adquirente do bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo conforme o itinerário discriminado.

§ 1º É vedada a cobrança de valores relativos a custos ou serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte da tarifa.

§ 2º Para efeitos desta Resolução, custos ou serviços indissociáveis são aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo.

Art. 4º A cobrança de valores relativos a serviços opcionais ofertados pelo transportador, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, poderá:

I - integrar o valor único da tarifa;

II - ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança como taxa; ou

III - ser feita à parte do bilhete de passagem.

Art. 5º Somente poderão ser cobrados como taxa valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador.

Parágrafo único. Os valores dispostos no *caput* deverão ser apresentados ao adquirente do bilhete de passagem de forma individualizada.

Art. 6º Durante todas as fases do processo de comercialização dos serviços de transporte aéreo, as empresas deverão apresentar ao consumidor a tarifa expressa em valor único, independentemente do canal de comercialização utilizado, garantindo a possibilidade de comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, o processo de comercialização inicia-se quando o adquirente do bilhete de passagem informa o itinerário e as datas desejadas ao transportador ou seus prepostos e encerra-se com o pagamento pelo serviço de transporte aéreo.

Art. 7º A remuneração eventualmente acordada entre o transportador e seus prepostos pela prestação dos serviços relativos à intermediação da comercialização do bilhete de passagem deve observar o disposto no artigo 4º.

Parágrafo único. É vedada a inserção, no bilhete de passagem, de valores relativos à atividade de intermediação eventualmente estabelecida diretamente entre os prepostos do transportador e o adquirente do bilhete de passagem.

CAPÍTULO II DO BILHETE DE PASSAGEM

Art. 8º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - nome da empresa aérea emissora;

III - lugar e data da emissão;

IV - itinerário da viagem;

V - horário e data do serviço a ser prestado, salvo nos casos em que a aquisição do bilhete não estiver atrelada a uma data específica para prestação do serviço, que poderá ser escolhida pelo passageiro de acordo com regras estabelecidas pelo transportador emissor do bilhete;

VI - classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;

VII - valor da tarifa do serviço de transporte aéreo em moeda corrente nacional;

VIII - valores individualizados relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entes governamentais;

IX - valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem em moeda corrente nacional;

X - forma de pagamento;

XI - regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso;

XII - franquia de bagagem;

XIII - identificação do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voo compartilhado (“code sharing”);

XIV - identificação do transportador sucessivo, quando for o caso; e

XV - procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pelo transportador, de acordo com a natureza do voo.

Parágrafo único. O cumprimento do disposto neste artigo poderá se dar mediante a emissão de comprovante de venda, resumo de itinerário ou documento equivalente, a ser disponibilizado ao adquirente do bilhete de passagem em meio físico ou eletrônico.

Art. 9º No transporte de pessoas nos voos “charter” dos tipos IT (vinculados a pacote terrestre) e NIT (sem vinculação a pacote terrestre), deverá ser emitido bilhete de passagem individual correspondente à parte aérea.

Art. 10. O prazo de validade do bilhete de passagem é de 1 (um) ano a contar da data de sua emissão, observadas as condições de aplicação da tarifa empregada.

Art. 11. O bilhete de passagem é pessoal e intransferível.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12. O descumprimento do disposto nesta Resolução caracterizará infração, conforme previsto no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Art. 13. Esta Resolução substitui as disposições dos arts. 2º, 3º, 4º, 5º e 6º da Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, publicada no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2000, Seção 1, página 10.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

SOLANGE PAIVA VIEIRA
Diretora-Presidente