



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

JUSTIFICATIVA

Proposta de resolução que dispõe sobre as condições gerais de transporte, no tocante aos atrasos e cancelamentos de vôos, à preterição de embarque de passageiros e à assistência material e dá outras providências.



1. DO OBJETO

1. Trata-se de proposta de resolução que disciplina as condições gerais de transporte, no tocante aos atrasos e cancelamentos de voos, a preterição de passageiros e à assistência material e dá outras providências.

2. DA JUSTIFICATIVA

2. Recentes eventos observados na aviação civil brasileira demonstraram a inadequação da regulamentação vigente acerca do atraso e do cancelamento de voos e da preterição de passageiro.
3. A matéria, inclusive, é objeto da Ação Civil Pública nº. 2006.61.00.028224-0, em trâmite perante a 6ª Vara Federal de São Paulo, impetrada pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP, pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, pela Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor - ADECON e pelo Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais - MDC-MG em desfavor da União, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, e de diversos transportadores aéreos.
4. Conforme decisão proferida naqueles autos, foi determinado, entre outras medidas, que a ANAC elaborasse minuta de resolução dispendo sobre a assistência material e prevendo sanções para o seu descumprimento, bem como abrisse o processo legal de consulta e audiência pública previstos nos artigos 27 e 28 da Lei nº. 11.182, de 27 de setembro de 2005.
5. A referida decisão foi ao encontro da proposta de revisão das condições gerais de transporte em discussão no âmbito da ANAC e ainda do que preconiza o inciso I do artigo 47 da Lei nº. 11.182/2005, que dispõe:

I – os regulamentos, normas e demais regras em vigor deverão gradativamente ser substituídos por regulamentação a ser editada pela ANAC, sendo que as concessões, permissões e autorizações pertinentes à prestação de serviços aéreos e a exploração de áreas e instalações aeroportuárias continuarão regidas pelos atuais regulamentos, normas e regras.
6. Assim, teve início o processo de revisão não apenas da disciplina da assistência material, mas de toda a regulamentação das condições gerais de transporte dispostas na Portaria nº. 676/CG-5, processo nº. 60800.068644/2008-77.



7. Contudo, verificou-se que a diversidade de assuntos abrangidos pelas condições gerais de transporte exigiria um debate interno mais amplo da matéria e, por conseguinte, um maior período para a sua conclusão, prazo não compatível com os fixados em juízo para a regulamentação da assistência material.
8. Tendo em vista a relevância do assunto e o impacto positivo que a sua regulamentação isoladamente já traria para o setor e ainda no intuito de atender aos termos da referida decisão, propõe-se a edição de resolução que discipline as condições gerais de transporte, no que tange aos atrasos e cancelamentos de voos e à preterição de passageiros, principais causas ensejadoras da assistência material, sem prejuízo da continuidade dos trabalhos com vistas à revisão das demais disposições da Portaria nº. 676/CG-5.

3. DA ANÁLISE

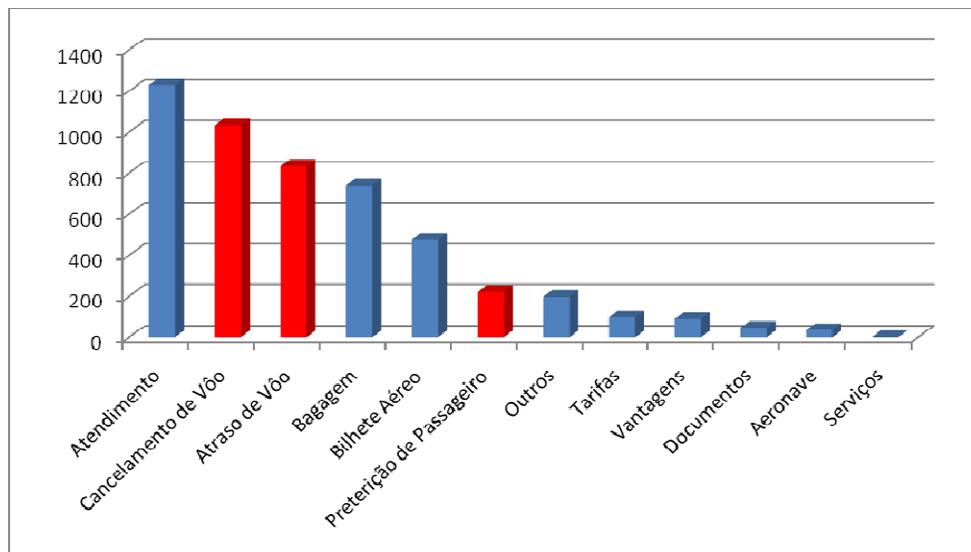
3.1. Do Atraso e do Cancelamento de Voo e da Preterição de Passageiro

9. Os cancelamentos e os atrasos de voos representam hoje uns dos maiores problemas para os consumidores dos serviços de transporte aéreo regular de passageiros, uma vez que afetam diretamente o objeto da prestação do serviço contratado, qual seja, o transporte de um ponto ao outro, em data e horário pré-estabelecido. Do mesmo modo, ainda que em menor proporção, mas com as mesmas conseqüências produzidas pelos cancelamentos e atrasos de voos, a hipótese de preterição de passageiro.
10. Essa assertiva é corroborada pela estatística de atendimento da ANAC (sistema Focus) – Gráfico I, em que se observa que os cancelamentos e os atrasos de voos e a preterição de passageiros figuram entre as principais causas de reclamações formuladas pelos passageiros.



Gráfico I

Estadística de Reclamações de Passageiros

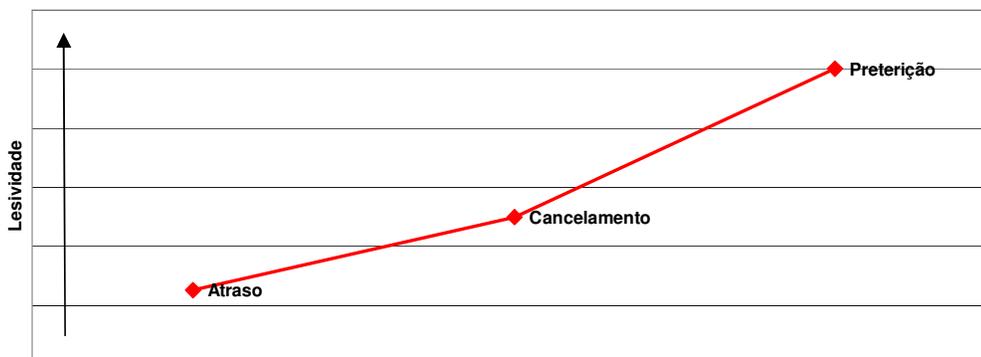


Fonte: Sistema Focus - Período: 11/08 a 31/12/2008 - Data de extração: 12/01/2009

11. Tais eventos prejudicam a previsibilidade do serviço e, por conseguinte, alteram a programação inicial dos passageiros, chegando, em alguns casos, a tornar o serviço inútil para o fim a que se destina.
12. Tendo em conta apenas as peculiaridades de cada evento, não consideradas as circunstâncias do caso concreto, o atraso e o cancelamento de voos e a preterição de embarque podem ser graduados, de acordo com seu potencial lesivo para o passageiro, conforme o Gráfico II.



Gráfico II
Escala de Lesividade



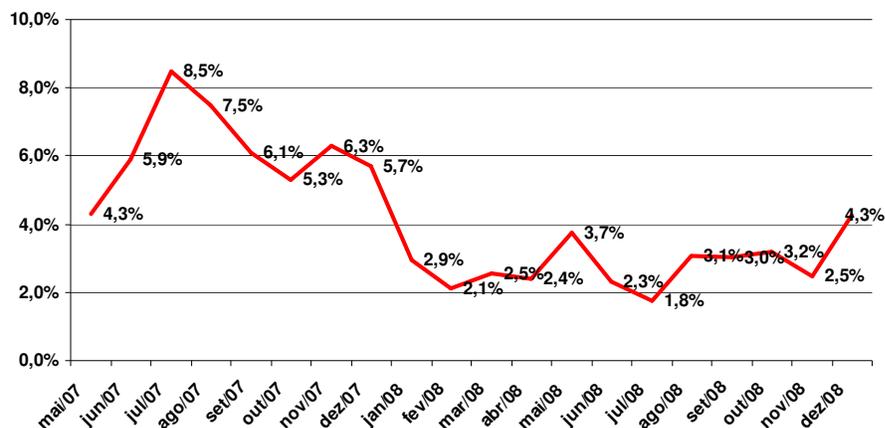
13. Isso porque, no atraso, ainda que em horário diverso do pretendido, o serviço é realizado no voo originalmente contratado. No cancelamento, o serviço não é realizado, uma vez que o voo originalmente contratado não é efetivado. Na preterição de passageiro, por sua vez, o transportador realiza o serviço originalmente contratado, no entanto, por ter efetuado mais reservas do que o quantitativo de assentos disponíveis, deixa de transportar algum passageiro com reserva confirmada.
14. Os cancelamentos e os atrasos de voos, em especial, também impactam negativamente a eficiência do sistema de aviação civil na prestação do serviço de transporte aéreo, dado que os transportadores aéreos operam em estrutura de rede.
15. Atenta a esses efeitos nocivos, a ANAC, além de atuar intensamente na fiscalização de cancelamentos e de atrasos de voos, tem utilizado esses eventos como parâmetros para a regulação por incentivos da indústria¹.
16. Esses esforços associados à própria percepção do transportador aéreo acerca da necessidade de oferecer serviço adequado, resultaram na gradativa redução dos atrasos e cancelamentos, conforme se depreende dos Gráficos III e IV:

¹ Em setembro de 2008, a ANAC submeteu ao procedimento de consulta e audiência pública proposta de resolução que dispõe acerca de mecanismos de realocação de horários de partida e de chegada em aeroportos – slots - que operam no limite de sua capacidade, em substituição às regras estabelecidas na Resolução ANAC nº. 2, de 31 de julho de 2006. Além de viabilizar a entrada de novas empresas nos maiores mercados, promovendo a concorrência no setor, a referida norma tem o propósito de implementar mecanismos de incentivo à melhoria de eficiência operacional das empresas que ali já operam.

Toda a norma é orientada por mecanismos de incentivo de eficiência operacional, uma vez que, nas diversas etapas que compõem o modelo, as companhias aéreas têm seus parâmetros operacionais, assim considerados os dados de atraso e cancelamento de voos e de acidentes e incidentes aéreos. As empresas conforme a maior ou menor ocorrência de atrasos e cancelamentos de voos e de incidentes e acidentes aéreos são beneficiadas ou prejudicadas no processo de redistribuição de slots, o que propicia um grande incentivo às empresas a melhorarem os seus parâmetros operacionais.

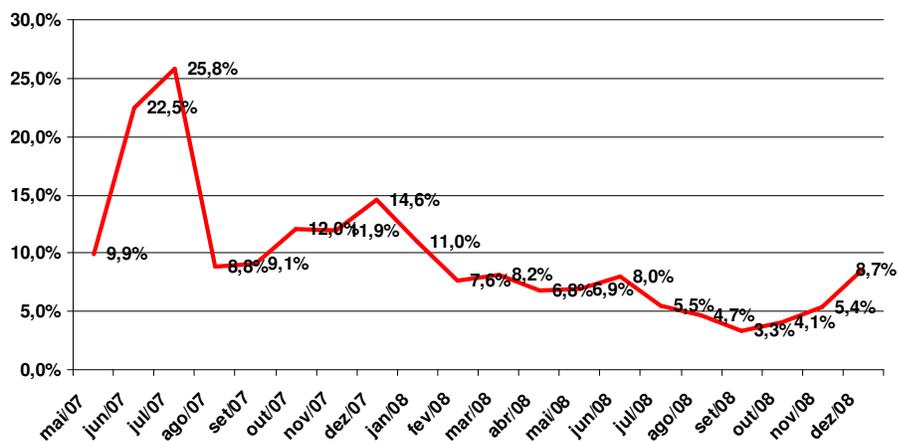


Gráfico III
Cancelamentos de Voos – Jan a Dez de 2008



Fonte: Infraero.

Gráfico IV
Atrasos de Voos Superiores a 60 min. – Jan a Dez de 2008

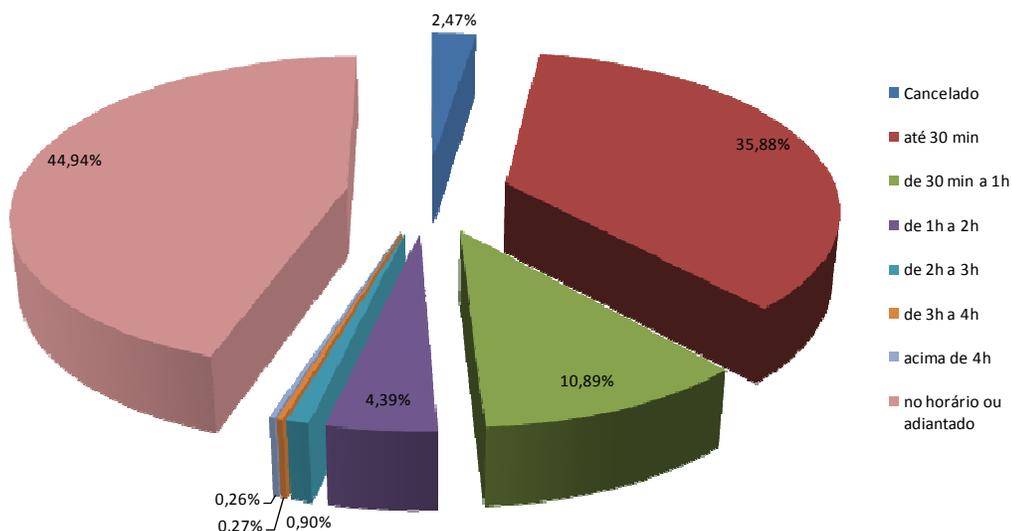


Fonte: Infraero.

17. Qualitativamente, os atrasos registrados no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2008, estão distribuídos de acordo com o Gráfico V.

Gráfico V

Distribuição Qualitativa dos Atrasos no Período de Jan a Dez de 2008²



18. Não obstante os esforços empregados tanto pelo órgão regulador quanto pelo transportador aéreo no sentido de reduzir os cancelamentos e os atrasos de voos, fatores intrínsecos a essa indústria e mesmo exógenos, sobre os quais não se tem ingerência, não permitem a completa erradicação desses eventos.

19. Nesse sentido, a legislação que rege a matéria confere aos passageiros direitos alternativos para lidar com essas situações. É o que estabelece, em especial, os artigos 229, 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, regulamentados pelos artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº. 676/CG-5, de 13 de novembro de 2000.

3.2. Das Disposições do CBAer

20. As hipóteses de atraso e cancelamento de voos foram tratados nos artigos 229, 230 e 231 do CBAer, os quais estabelecem:

² Dados relativos aos aeroportos . principais aeroportos brasileiros em termos de movimentação de passageiros., a saber:

- AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA JUSCELINO KUBITSCHEK;
- AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES – CONFINS;
- AEROPORTO INTERNACIONAL DO RIO DE JANEIRO/GALEÃO – ANTÔNIO CARLOS JOBIM;
- AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO GUARULHOS – GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO;
- AEROPORTO DE SÃO PAULO/CONGONHAS;
- AEROPORTO INTERNACIONAL DE NATAL /SÃO GONÇALO DO AMARANTES;
- AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR DEPUTADO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, e
- AEROPORTO INTERNACIONAL DO RECIFE/ GUARARAPES GILBERTO FREYRE.



Art. 229. O passageiro tem direito ao reembolso do valor já pago do bilhete se o transportador vier a cancelar a viagem.

Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (quatro) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Parágrafo único. Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.

21. A estruturação do CBAer no tocante às hipóteses de cancelamento e atraso de voo, salvo melhor juízo, levou em consideração o potencial lesivo de cada circunstância. Observe-se:
22. Na hipótese de cancelamento do voo, o artigo 229 impõe ao transportador o dever de reembolsar o passageiro do valor já pago do bilhete, resolvendo-se, desse modo, o próprio contrato de transporte.
23. O atraso, por sua vez, foi tratado em duas circunstâncias, a saber: i) antes de iniciado o transporte, no aeroporto de partida – artigo 230, e ii) no aeroporto de escala – artigo 231. Na primeira hipótese, assiste ao passageiro, no caso de o voo originalmente contratado atrasar mais de 4 (quatro) horas, o direito de embarcar em voo que ofereça serviço equivalente, para o mesmo destino, ou de ter restituído o valor do bilhete de passagem.
24. No segundo caso, situação mais gravosa para o passageiro, uma vez que se verifica após iniciado o transporte, o atraso superior a 4 (quatro) horas confere ao passageiro a opção pelo endosso do bilhete de passagem, possibilitando a prestação do serviço por outro transportador, com ônus para o transportador contratado, ou pela devolução do preço. A interrupção do serviço recebeu esse mesmo tratamento.
- 25. Em ambas as hipóteses de atraso, para o surgimento de quaisquer das alternativas colocadas à disposição do passageiro, mesmo a dissolução**



do contrato de transporte, o CBAer impõe uma tolerância de 4 (quatro) horas de atraso.

26. Observe-se também que até entre os casos de atraso previstos no CBAer há uma sutil distinção no tratamento. A opção pelo endosso, em tese mais onerosa para o transportador, por envolver outros custos, uma vez que o transporte será realizado por outro transportador, apenas é obrigatória no caso de atraso no curso da viagem, artigo 231, situação também mais gravosa sob a perspectiva do passageiro e que exige todos os esforços do transportador para minimizar a situação desfavorável do passageiro.
27. Ainda em relação às hipóteses previstas no artigo 231, o seu parágrafo único, instituiu o dever de assistência material aos passageiros imposto ao transportador aéreo.
- 28. Importa esclarecer que ao dispor sobre a assistência devida nos casos de atraso em aeroporto de escala e de interrupção do serviço, hipóteses do artigo 231, o legislador teve o cuidado de não qualificar o atraso, na forma do *caput*. Logo, a assistência material de que trata o parágrafo único do artigo 231 não está condicionada a que o atraso seja superior a 4 (quatro) horas.**
- 29. Cabe ainda salientar que, salvo melhor juízo, a ausência de explicitação da assistência nas outras hipóteses de atraso ou mesmo de cancelamento não veda a iniciativa de regulamentação que venha a impor a assistência material nos demais casos tratados no CBAer.**
30. A preterição do passageiro não foi tratada nesse tópico, no entanto, foi tipificada como uma infração, conforme dispõe a alínea “p” do inciso III do artigo 302, do CBAer.

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

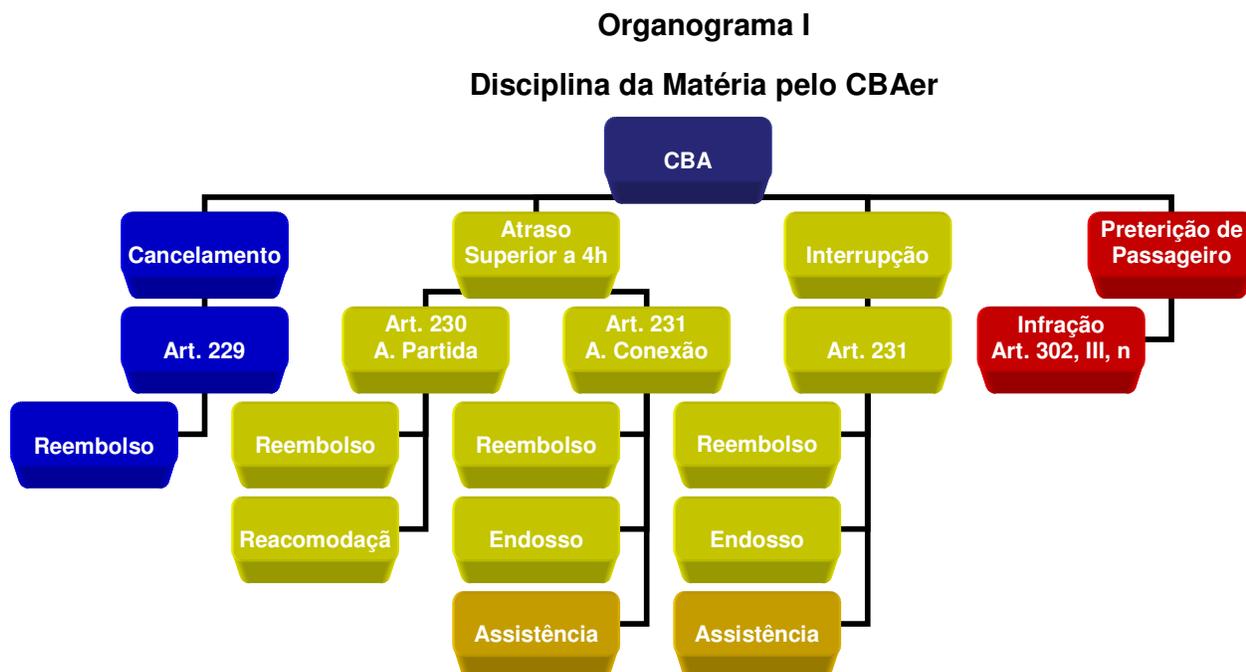
(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

31. O organograma I ilustra o tratamento conferido à matéria pelo CBAer:



3.3. Das Disposições da Portaria nº. 676/CG-5, de 13 de novembro de 2000

32. A matéria foi regulamentada pela Portaria nº. 676/CG-5, de 13 de novembro de 2000, em seus artigos 22, 23 e 24, *in verbis*:

Art. 22. Quando o transportador cancelar o voo, ou este sofrer atraso, ou, ainda, houver preterição por excesso de passageiros, a empresa aérea deverá acomodar os passageiros com reserva confirmada em outro voo, próprio ou de congênere, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.

§ 1º Caso este prazo não possa ser cumprido, o usuário poderá optar entre: viajar em outro voo, pelo endosso ou reembolso do bilhete de passagem.

§ 2º Caso o usuário concorde em viajar em outro voo do mesmo dia ou do dia seguinte, a transportadora deverá proporcionar-lhe as facilidades de comunicação, hospedagem e alimentação em locais adequados, bem como o transporte de e para o aeroporto, se for o caso.

§ 3º Aplica-se, também, o disposto neste artigo e seus parágrafos quando o voo for interrompido ou sofrer atraso superior a 4 (quatro) horas em aeroporto de escala.



Art. 23. Se o usuário deixar de viajar em virtude de atraso na conexão, as obrigações de que trata o artigo anterior serão de responsabilidade da empresa cuja aeronave deu causa à perda do embarque.

§ 1º A empresa que efetuou o transporte até a escala de conexão deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o usuário.

§ 2º Caso as reservas entre dois voos de conexão tenham sido confirmadas com intervalo insuficiente à efetivação da referida conexão, as obrigações previstas neste artigo serão de responsabilidade da empresa que efetuou as respectivas reservas.

Art. 24. Quando houver excesso de passageiros com reserva confirmada, a empresa aérea deverá oferecer compensações para aqueles usuários que desejarem ser voluntários para a preterição.

Parágrafo único. As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os usuários e a empresa aérea, facultado àqueles a sua aceitação.

33. De acordo com a Portaria nº. 676/CG-5, o cancelamento e atraso de voo, no aeroporto de partida ou de escala/conexão, e a preterição de passageiro impõem ao transportador, inicialmente, o dever de acomodar o passageiro com reserva confirmada em outro voo, próprio ou de congênere, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem.
34. Caso a acomodação não se dê nesse prazo, o passageiro mantém a opção de viajar em outro voo ou ainda pode escolher entre o endosso ou o reembolso do bilhete de passagem.
35. Em que pese a distinção entre os eventos, a Portaria nº. 676/CG-5 conferiu o mesmo tratamento para o cancelamento e atraso de voo, no aeroporto de partida ou de escala/conexão, e a preterição de passageiro e, desse modo, **equiparou condutas com potenciais lesivos distintos.**
36. **Observa-se que, em verdade, nos termos da Portaria nº. 676/CG-5, o que efetivamente surge para o passageiro após as 4 (quatro) horas, em quaisquer hipóteses, é o direito ao reembolso do valor do bilhete, uma vez que tanto o transporte em outro voo e o endosso, transporte em voo de congênere, já devem ser providenciados em até 4 (quatro) horas.**
37. Além disso, de acordo com a referida portaria, se o passageiro optar pela prestação do serviço, ainda que em outro voo, no mesmo dia ou no dia



seguinte, o transportador deverá proporcionar-lhe as facilidades de comunicação, hospedagem e alimentação em locais adequados, bem como o transporte de e para o aeroporto, se for o caso.

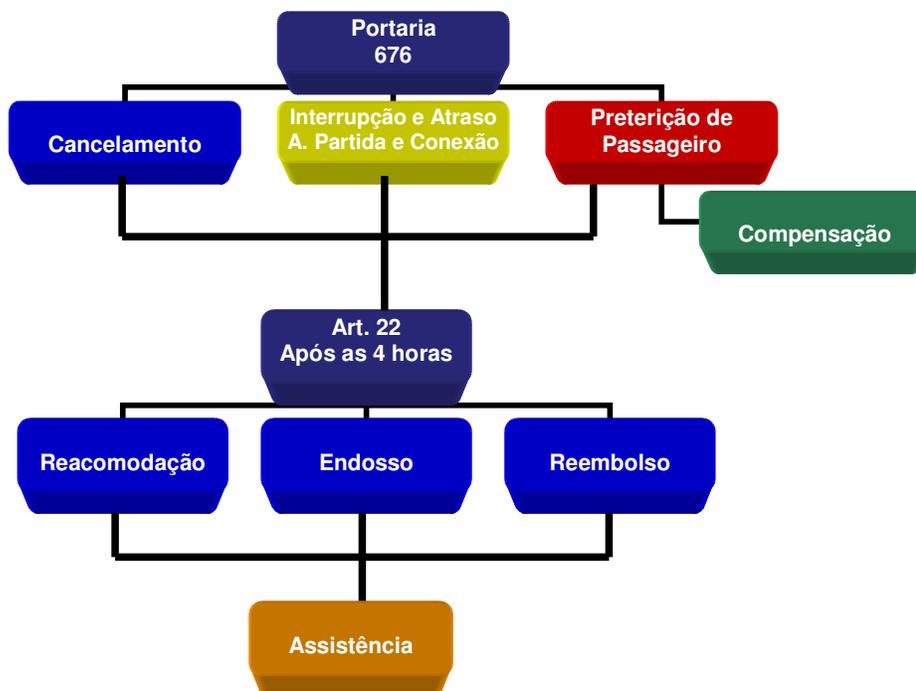
38. Portanto, a prestação da assistência material, nos termos da regulamentação em vigor, não está referenciada em qualquer limite temporal, mas em uma situação específica, qual seja, a concordância do passageiro em ter executado o transporte, ainda que por meio de outro voo, próprio ou de congêneres.

39. A assistência material, na forma regulamentada pela Portaria nº. 676/CG-5, trouxe o reequilíbrio da relação contratual, ao impor ao transportador o dever de prover as necessidades básicas do passageiro que, independentemente do tipo de evento, tiver o serviço de transporte aéreo originalmente contratado frustrado, por circunstâncias alheias à sua vontade.

40. No caso de preterição do passageiro, a Portaria nº. 676/CG-5 impõe ao transportador o dever de buscar passageiros que, mediante o oferecimento de compensações livremente negociadas, se voluntariem a desistir de sua reserva. O organograma II ilustra o tratamento conferido à matéria pela Portaria nº. 676/CG-5:

Organograma II

Disciplina da Matéria pela Portaria nº. 676/CG-5





3.4. Da Experiência Internacional

41. As experiências internacionais de regulação das condições gerais de transporte, no tocante à assistência material nas situações de atraso e cancelamento de voo ou preterição de embarque, têm apresentado uma tendência geral de elevação do nível de proteção dos passageiros.
42. Mesmo nos EUA, país pioneiro na desregulamentação do setor aéreo, onde inexistia, até o momento, ato normativo garantidor dos direitos dos passageiros à assistência material, o Legislativo vem construindo propostas voltadas a salvaguardar os direitos dos usuários de serviços aéreos.
43. O Projeto de Lei S.678, intitulado Lei dos Direitos dos Passageiros de Transporte Aéreo (Airline Passenger Bill of Rights Act), determina às empresas aéreas a obrigação de fornecer alimentos e água potável aos passageiros cujos voos estiverem atrasados. Adicionalmente, prevê a possibilidade de desembarque caso o atraso ocorra com os passageiros a bordo da aeronave. Apesar desses avanços, a legislação americana encontra-se, ainda, distante de garantir o mesmo nível de proteção verificado em outros países.
44. Na União Européia, por exemplo, o Regulamento (CE) N.º 261, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece as regras comuns para a indenização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos, notabiliza-se pela sua perspectiva pro-consumerista.
45. Sob a justificativa de reforçar os direitos dos passageiros e garantir o funcionamento harmonizado das transportadoras aéreas em um mercado liberalizado, o Regulamento (CE) 261/2004 procura equalizar as posições das partes contratantes, equilibrando a relação contratual.
46. Nesse sentido, estabelece uma série de obrigações para o transportador aéreo e consagra algumas das diretrizes presentes na proposta de resolução aqui apresentada, tais como: amplo direito à informação; garantia do direito à assistência sem prejuízo da responsabilidade civil; qualificação da obrigação de assistência em função do tempo transcorrido; e dever de procura por voluntários antes da recusa de embarque.

3.5. Da Nova Regulamentação

47. A proposta de resolução em apreço trata o cancelamento e o atraso de voo e a preterição de passageiros distintamente.

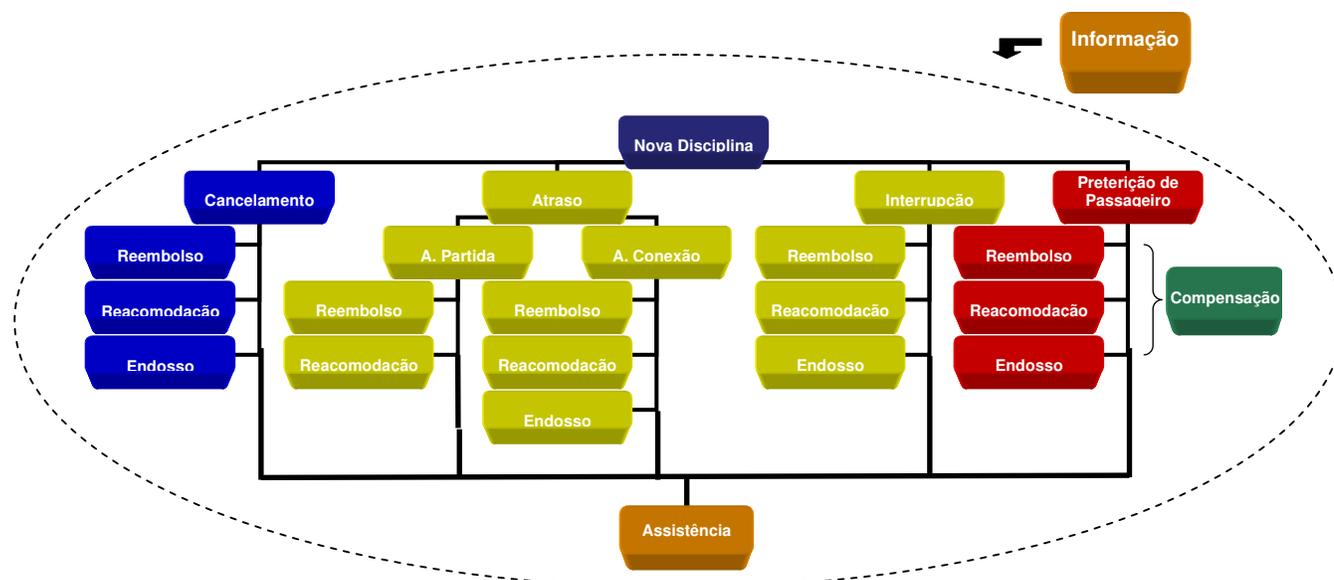
48. A nova sistemática preserva a racionalidade do CBAer, todavia, impõe a sua releitura a partir do arcabouço principiológico e normativo presente no Código de Defesa do Consumidor - CDC, em face do reconhecimento da existência de relação de consumo entre o transportador e o passageiro.

49. Nesse sentido, a proposta de resolução que substituirá as disposições da Portaria nº. 676/CG-5 no tocante aos atrasos e cancelamentos de voos, à preterição de passageiros e assistência material, objetiva harmonizar a relação entre transportador e passageiro, minimizando o impacto prejudicial de tais circunstâncias sob o bem-estar do passageiro.

50. Assim, a presente proposição foi concebida de modo a dispor acerca das principais necessidades do passageiro diante dessas circunstâncias, a saber: i) acesso à informação; ii) alternativas ao serviço originalmente contratado a sua disposição, e iii) assistência material devida em cada momento. A estrutura da proposta de resolução pode ser visualizada no Organograma III.

Organograma III

Estrutura da Regulamentação Proposta





3.5.1. Da Informação

51. O direito à informação constitui direito à prestação positiva, oponível a todo aquele que fornece produtos e serviços no mercado de consumo. Em contrapartida ao direito à informação do passageiro, existe o dever de informar por parte do transportador aéreo, sobre todos os dados essenciais do serviço contratado, de forma correta, clara, precisa e ostensiva. Esse dever de prestar informação compreende todas as fases contratuais, isto é, a formação e a execução do contrato, bem como a fase pós-contratual.
52. Tendo em vista os limites objetivos da presente proposta de resolução, o direito a informação tratado na norma tem o escopo de impor ao transportador o dever de informar aos passageiros sobre o cancelamento e o atraso de voos com certa antecedência, de forma a possibilitar-lhes a reorganização de seu tempo, evitando, assim, longos períodos de espera nos saguões dos aeroportos.
53. Na forma proposta na presente resolução, a informação sobre o cancelamento ou o atraso de voo deve ser acompanhada da indicação do motivo e, especificamente no caso do atraso, da previsão do horário de partida.
54. As primeiras Seções dos Capítulos II e III, que tratam, respectivamente, do atraso e do cancelamento de voo, dispõem sobre esse dever de informação, nos seguintes termos:

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do check in, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

(...)

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.



§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

Art. 9º Caso a confirmação do cancelamento do voo só ocorra após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do cancelamento e do motivo.

3.5.2. Do Atraso de Voo

55. A proposta de resolução em apreço diferencia as opções colocadas à disposição do passageiro em decorrência do tipo de atraso observado. Desse modo, quando houver atraso no aeroporto de partida superior a 4 (quatro) horas, surgem as seguintes alternativas para o passageiro:

- i. a acomodação em outro voo na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, e
- ii. ao reembolso do valor do bilhete, incluídas as tarifas.

56. O transportador poderá ainda disponibilizar para o passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso no bilhete de passagem.

57. No caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente:

- i. à acomodação em outro voo na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares,
- ii. ao reembolso do valor do bilhete, incluídas as tarifas, e
- iii. ao endosso do bilhete.

58. Em consonância com as disposições do CBAer, a presente resolução limita a opção pelo endosso aos casos de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala, todavia, faculta ao transportador, nos casos de atraso no aeroporto de partida, oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem. Veja-se:



Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

Parágrafo único Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, o transportador também deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível.

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

59. O novo regulamento especifica ainda que se o transportador, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar aos passageiros as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º.

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.



3.5.3. Do Cancelamento de Voo

60. O cancelamento do voo, nos termos do CBAer, gera de imediato para o passageiro o direito ao reembolso do valor do bilhete. No entanto, considerando o interesse último do passageiro de ter o serviço de transporte aéreo executado, ainda que de modo distinto dos termos originalmente pactuado (em outro voo, data ou horário), o mero reembolso não se apresenta como a melhor forma de resolução do contrato.
61. De outra parte, se para a hipótese de atraso de voo, por ser em princípio menos gravosa para o passageiro, visto que muito embora em horário diverso do pretendido, o serviço é realizado no voo originalmente contratado, e em que o direito ao reembolso só surge após o atraso qualitativo de mais de 4 (quatro) horas, há a previsão de acomodação em outro voo próprio ou de congêneres, razoável admitir-se essas alternativas também para as hipóteses de cancelamento de voo.
62. Nesse sentido, o presente regulamento estabelece:

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou

II - o endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.



3.5.4. Da Preterição de Passageiro

63. Segundo estabelece o art. 302, inciso III, alínea “p” do CBAer, a preterição de passageiro constitui infração imputável ao transportador. Não obstante, a sanção ao transportador não resolve o problema imediato do passageiro que deixou de ser transportado.

64. Assim, tal como na hipótese de cancelamento de voo, impõe-se a imediata disponibilização das seguintes alternativas ao passageiro:

- i. à reacomodação em outro voo na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares,
- ii. ao reembolso do valor do bilhete, incluídas as tarifas, e
- iii. ao endosso do bilhete.

65. Desse modo, o artigo 13 da nova regulamentação dispõe:

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ou

III - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

66. A fim de evitar a efetiva preterição de algum passageiro, a regulamentação proposta, na linha da regulamentação vigente, possibilita a negociação entre o transportador e o passageiro, com vistas à identificação de passageiros que se voluntariam para embarcar em outro voo, mediante o recebimento de compensação. Observe-se:



Art. 12 O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações.

Parágrafo único As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador.

3.5.5. Da Assistência Material

67. Na esteira da regulamentação atual, a prestação da assistência material não foi referenciada no tempo, mas em uma situação específica, qual seja, a concordância do passageiro em ter executado o transporte, ainda que por meio de outro voo, próprio ou de congênere.

68. Entendimento diverso, no sentido de que o dever de prestar a assistência material surgiria apenas após o decurso de 4 (quatro) horas, contados do horário originalmente previsto, ou que seria restrito a algumas das hipóteses de atraso previstas no CBAer, seria tornar inócuas algumas das assistências que se pretendia proporcionar, por exemplo as facilidades de comunicação, e ainda ocasionar o tratamento desigual de situações iguais.

69. Isso porque, ainda que a situação do passageiro que teve o transporte interrompido ou que foi vítima de atraso no aeroporto de escala/conexão seja mais delicada do que a situação daquele que teve o voo cancelado ou atrasado, ou o embarque preterido, ainda no aeroporto de partida, o contratempo para o passageiro se verifica em quaisquer das hipóteses, cabendo ao transportador o dever de prover as necessidades básicas do passageiro em todas essas circunstâncias. Nesse sentido, dispõe a proposta em apreço:

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

I - facilidades de comunicação;

II - alimentação;



III - acomodação em local adequado, e

IV - transporte de e para o aeroporto.

70. Ademais, atendendo ao constante reclamo de que a assistência prevista na Portaria nº. 676/CG-5, por não estar adequadamente especificada, não tinha concreção, a presente proposta de resolução propõe a graduação da assistência material no tempo, em função do tipo de necessidade que surge com o decurso do horário originalmente previsto para a prestação do serviço de transporte aéreo. Veja-se:

Art. 15 (...)

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora:

a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.

II - superior a 2 (duas) horas:

a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e

b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III - superior a 4 (quatro) horas:

a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e

b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiver a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.



4. DA CONCLUSÃO

71. Ante essas considerações, submete-se a presente proposta à discussão pública, por meio do procedimento de audiência pública, com sessão presencial, de modo a conhecer e coletar contribuições e informações dos usuários, da sociedade civil, dos agentes econômicos e dos poderes públicos estabelecidos, bem como orientar e conferir maior transparência e legitimidade ao processo decisório desta Agência.