

RELATÓRIO DAS CONTRIBUIÇÕES DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 03/2016

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no uso das atribuições previstas no artigo 11, V, e tendo em vista o disposto no artigo 8º, I e X, ambos da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o que dispõem os arts. 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer, a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil Brasileiro, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e considerando o deliberado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em XX de XXXX de 2016,	1 - ABEAR.	1 - Inserção no Preâmbulo da norma da referência ao Decreto 5910 de 27/09/2006 – Convenção de Montreal
Versão final: A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art.11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014 - 33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016, RESOLVE:		
Resposta da ANAC: A contribuição foi acatada, considerando que o preâmbulo da norma deve revelar todas as normas que direta ou indiretamente fundamentam a resolução que ora se propõe.		
Art. 1 Ficam estabelecidas as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros doméstico e internacional.	Não houve contribuições	Não houve contribuições
Texto final: Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.		
Resposta da ANAC: O art. 1º da Resolução nº 400 dispõe sobre a delimitação da aplicação da norma ao transporte regular de passageiros nas operações domésticas e internacionais. Sobre esta delimitação, inicialmente, cabe destacar que a legislação do trânsito e dos transportes constitui competência exclusiva da União Federal, nos termos do inciso XI do art. 22 da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB). Contudo, no que se refere ao transporte internacional, esta delegação encontra limites nos acordos firmados pela União, bem como nas circunscrições das legislações alienígenas (princípio da reciprocidade), consoante prescreve o artigo 178 da, no seguinte ponto: Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Com isso, os tratados e convenções internacionais sobre transporte aéreo, além do campo de atuação das normas alienígenas, não de ser tidos como elementos que instruem a regulamentação infralegal. Significa dizer que a regra nacional tem sua aplicação restrita ao espaço de soberania reconhecido ao Estado brasileiro.</p> <p>Ainda neste contexto, é importante situar a discussão no âmbito do CBA, que prevê:</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 1º O Direito Aeronáutico é regulado pelos Tratados, Convenções e Atos Internacionais de que o Brasil seja parte, por este Código e pela legislação complementar.</p> <p style="padding-left: 40px;">§ 1º Os Tratados, Convenções e Atos Internacionais, celebrados por delegação do Poder Executivo e aprovados pelo Congresso Nacional, vigoram a partir da data neles prevista para esse efeito, após o depósito ou troca das respectivas ratificações, podendo, mediante cláusula expressa, autorizar a aplicação provisória de suas disposições pelas autoridades aeronáuticas, nos limites de suas atribuições, a partir da assinatura (artigos 14, 204 a 214).</p> <p style="padding-left: 40px;">§ 2º Este Código se aplica a nacionais e estrangeiros, em todo o Território Nacional, assim como, no exterior, até onde for admitida a sua extraterritorialidade.</p> <p style="padding-left: 40px;">§3º A legislação complementar é formada pela regulamentação prevista neste Código, pelas leis especiais, decretos e normas sobre matéria aeronáutica (artigo 12).</p> <p style="padding-left: 40px;">(...)</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 3º Consideram-se situadas no território do Estado de sua nacionalidade:</p> <p style="padding-left: 80px;">I - as aeronaves militares, bem como as civis de propriedade ou a serviço do Estado, por este diretamente utilizadas (artigo 107, §§ 1º e 3º);</p> <p style="padding-left: 80px;">II - as aeronaves de outra espécie, quando em alto mar ou região que não pertença a qualquer Estado.</p> <p style="padding-left: 40px;">Parágrafo único. Salvo na hipótese de estar a serviço do Estado, na forma indicada no item I deste artigo, não prevalece a extraterritorialidade em relação à aeronave privada, que se considera sujeita à lei do Estado onde se encontre.</p> <p style="padding-left: 40px;">(...)</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 7º As medidas assecuratórias de direito regulam-se pela lei do país onde se encontrar a aeronave.</p> <p>Assim, vê-se que o Código Brasileiro de Aeronáutica possui disposições específicas para o tratamento da extraterritorialidade, respeitados os Tratados, Convenções e Atos Internacionais nos quais o Brasil seja parte. Ainda da análise do art. 1º caput, é possível perceber a preocupação do legislador ordinário em enfatizar o caráter internacional do transporte aéreo, colocando os tratados e convenções internacionais como fundamento normativo para a geração de obrigações nesta seara. No §2º é abordada, ainda que de forma ampla, a questão da extraterritorialidade, deixando clara a preocupação com a soberania.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Assim, aplica-se, portanto, como regra geral, o estrito acatamento ao princípio da territorialidade, bem delimitado no §2º, do art. 1º, do CBA, acima transcrito, e internalizado pelo art. 7º, desta mesma norma, que prescreve a incidência da lei do país onde se encontrar a aeronave.</p> <p>Neste sentido foi o posicionamento da Procuradoria Federal junto à ANAC, no Parecer nº 423/2011/PGFPF/ANAC, constante dos autos do Processo nº 60800.113655/2011-14, com alguns recortes:</p> <p style="padding-left: 40px;">A regra nacional tem sua aplicação limitada ao espaço de soberania reconhecido ao Estado brasileiro e, somente por exceção, ou seja, mediante a concordância explícita do outro Estado soberano, poderia vigorar além das fronteiras nacionais e dentro do território estrangeiro. Tal racionalidade é expressa, entre outros diplomas, na chamada Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. De igual sorte, a norma estrangeira somente será obrigatória no território brasileiro desde que observado o competente protocolo de admissão e execução perante o ordenamento nacional.</p> <p style="padding-left: 40px;">‘Mutatis mutandis’, é de concluir-se que a eventual execução de quaisquer atos administrativos decorrentes do exercício do poder de polícia administrativo, atribuído à autoridade de aviação civil brasileira, somente poderá ocorrer no território estrangeiro sob o expresse consentimento da autoridade estrangeira, dado o fato de se tratar de típica manifestação de atividade soberana.</p> <p style="padding-left: 40px;">Ademais, além das restrições impostas pelas regras de extraterritorialidade, há também que se pensar nas atribuições de execução das atividades de fiscalização da ANAC, na forma da delegação prevista pela Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005. Sobre este tema apresentou o parecer supra mencionado:</p> <p style="padding-left: 40px;">(...) eventuais providências de cunho fiscalizatório que devam ser praticados sob a égide de norma brasileira somente poderão ser executados no país estrangeiro pela própria autoridade estrangeira, ou, ainda, pela autoridade brasileira desde que regularmente autorizada mediante pactuação consensual internacional”.</p> <p>A norma se restringe aos serviços prestados no território nacional, bem como aos fatos ocorridos no Brasil, notoriamente em relação às obrigações decorrentes de atrasos, cancelamentos, preterição, ainda que se trate de conexão internacional. Assim, aplica-se a todos os serviços realizados no Brasil ou aqui iniciados, ainda que comercializados no exterior (como é o caso de alguns sites estrangeiros especializados) No que tange especialmente nos deveres de assistência material e seus consectários, previstos na Resolução 400, estes incidirão apenas em território brasileiro, portanto.</p> <p>Ressalte-se, por fim, nos termos do CBA e do opinativo da Procuradoria Jurídica junto à ANAC, que eventuais acordos bilaterais poderão impor que as presentes regras sejam observadas em outros países.</p>		
§1º As condições gerais de transporte aplicam-se aos voos não-regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.	1 - PROTESTE / SOS Consumidor.	1 - Melhorar a redação do §1º, do art. 1º, incluindo o advérbio “também”.
Texto final proposto: Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Resposta da ANAC: A contribuição foi pertinente. Não trouxe modificações no conteúdo, porém deu-se melhor fluência ao texto.		
§2º A assistência material de que dispõe a presente resolução é devida aos passageiros que se encontrarem em território brasileiro.	1. IDEC / PROCON / CNMP; 2. IDEC / SENACON / CNMP; 3. CNMP; 4. IDEC; 5. SOS Consumidor; 6. PROTESTE; 7. CNMP; 8. CNMP; 9. Consumidor; 10. SOS Consumidor; 11. Ministério Público / SENACON; 12. Consumidor; 13. Procon-CE.	1. Viola o artigo 9º caput da LINDB, que preconiza a aplicação da lei brasileira nos contratos firmados no Brasil; 2. É incompatível com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A aplicação do CDC se dá durante toda a execução do contrato; 3. A norma brasileira poderia se assemelhar ao Regulamento (CE) Nº. 261/2004 do Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia, que determina, em seu parágrafo 6º, a aplicabilidade das normas de assistência material tanto na hipótese do voo partir de um estado membro da UE, quanto na hipótese de o voo partir de outro país, desde que tenha como destino um dos estados membros da UE; 4. É incompatível com o artigo 186 do Código Civil, que prevê reparação integral, sem qualquer tipo de limitação (monetária ou territorial), pelos danos causados. 5. A norma regula a limitação territorial da responsabilidade objetiva;
		6. contraria o ordenamento constitucional e infraconstitucional. A inconstitucionalidade se refere ao tratamento desigual outorgado ao mesmo consumidor quanto ao contrato principal de transporte de pessoa e quanto ao contrato acessório de transporte de bagagem e fere o princípio da igualdade, insculpido no caput do art. 5º da Constituição Federal de 1988; 7. No art. 47, II, da presente minuta de resolução, há normativa voltada para o exterior (aplicação expressa em território estrangeiro). 8. A norma está na contramão da atuação do governo brasileiro para a proteção do consumidor turista que integra o Plano Nacional de Consumo e Cidadania – PLANDEC (Decreto n. 7963/2013);

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>9. a ausência de assistência geraria situação de extrema vulnerabilidade aos passageiros classes C e D que não possuem conhecimento ou recursos para se manter em território estrangeiro. Isto oneraria a União, por meio de suas embaixadas e consulados, com problemas relacionados a tais vulnerabilidade, ainda que em casos fortuitos ou força maior;</p> <p>10. Assistência material deve ser entendida como obrigação acessória ao serviço de transporte público;</p> <p>11. O fato de a ANAC não dispor de formas de fiscalização fora do Brasil não pode justificar uma norma que exclui direitos previstos na legislação. A ANAC poderia realizar fiscalização, mediante apuração de reclamação de passageiros;</p>
		<p>12. a restrição da assistência material ao território brasileiro imposta pelo parágrafo 2º foi analisada sob o aspecto financeiro pela ANAC.</p> <p>13. 1) O artigo 1º, §2º, da citada proposta de resolução, parece chocar com os parágrafos 3º e 4º do mesmo artigo, necessitando, assim, de maiores esclarecimentos. Ademais, a disposição se mostra nitidamente restritiva dos direitos dos consumidores, porquanto a assistência material, mesmo tendo sido o contrato firmado no Brasil, não será prestada quando o usuário estiver fora do território nacional;</p>
Texto final proposto: Dispositivo suprimido		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Sobre as contribuições, inicialmente, importante que fique assentado que a matriz orientadora da incidência espacial dos contratos de transporte aéreo internacional reside no art. 178 da CRFB, bem como pelo art. 1º do CBA e, sobretudo, no Poder Soberano do Estados. Assim, esta regulação setorial não alcança fatos ocorridos em a outros Estados, o que não impede a atuação do Poder Judiciário, especialmente em sede de responsabilidade civil. Neste sentido, fica resguardada a aplicação da a LIDB ou do CDC. De outra maneira, o âmbito de aplicação do Regulamento 261 da União Europeia poderia trazer competição ruínoza à indústria do transporte aéreo brasileiro, pois oneraria mais a empresa nacional que a estrangeira, essencialmente para o transporte para os EUA. Em vista disso também se optou por norma mais restritiva. Ademais, não seria desejável, em especial diante das recomendações da ICAO, o estabelecimento de regras diferentes para brasileiros em relação a outros passageiros em outros aeroportos do mundo. Destarte, o dispositivo foi retirado, em razão de a regra poder ser depreendida do <i>caput</i>, ao restringir o normativo aos fatos ocorridos no território nacional. Com efeito, reputa-se a aplicação da norma aos transportes iniciados e realizados no Brasil, bem como aos casos de atrasos, cancelamentos, preterição e perda de bagagem e obrigações decorrentes que aqui se darão. Ressalte-se que não se admite, outrossim, que a ANAC tenha competência para regulamentar e fiscalizar situações jurídicas fora de seu território, o que, por outro lado, de balancearia as relações com os outros países que abrigam serviços e normas sobre o transporte aéreo internacional.</p>		
<p>§3º Os dispositivos atinentes ao processo de comercialização aplicam-se a todos os contratos firmados no Brasil, independentemente do local de início do serviço de transporte.</p>	<p>1. Proteste; 2. ABEAR; 3. Proteste/ Jurcaib; 4. Consumidor; 5. Jurcaib / Empresas aéreas; 6. CNMP.</p>	<p>1. a exclusão do 3º parágrafo - incoerência com o art. 2º, se para a assistência material não é possível aplicação extraterritorial, como seria possível para comercialização? 2. Exclusão do 4º - alegando a suficiência do 3º; problemas referentes a territorialidade e problemas de discriminação com os passageiros dos outros países; 3. União dos dois parágrafos - para demonstrar que o conteúdo do § 4º também se refere à comercialização. 4. Correção gramatical do 4º parágrafo; 5. Acréscimo da expressão “com processamento em moeda nacional (BRL)”, no 4º parágrafo - afirmando que a inclusão do elemento de processamento em moeda brasileira (BRL), é suficiente para limitação ao mercado brasileiro; e 6. Substituição da palavra “adquirido”, do 4º parágrafo, por “firmados”, sustentando que “adquirido” se refere a bens ou direitos, não se aplicando à categoria dos contratos.</p>
<p>Texto final proposto: dispositivo suprimido</p>		
<p>Resposta da ANAC: As sugestões de exclusão do artigo foram acatadas. Com isso as sugestões de alteração restam prejudicadas. Em relação à exigência da expressão em moeda nacional, cabe observar, continuará vigente o art. 6º da Resolução nº 140/2010, que trata da apresentação dos valores das passagens em moeda corrente nacional. Ademais, vide comentário ao parágrafo anterior.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
§4º Para os fins desta resolução, considera-se firmado no Brasil os contratos adquiridos no território nacional ou por sítio eletrônico direcionado ao público brasileiro.		
Texto final proposto: dispositivo suprimido		
Resposta da ANAC: dispositivo transferido para o art. 5º e será comentado à frente.		
Art. 2 Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar livremente o preço a ser pago pelo serviço, bem como as regras e condições específicas de cada contrato, respeitadas as presentes condições gerais de transporte.	1. Consumidor;2. SOS Consumidores / Proteste;3. Consumidor;4. Consumidor;5. MPRJ / PROCON-SP;6. Consumidor;7. Consumidor;8. IDEC;9. Procon-CE.	1. o preço de passagens aéreas, ofertadas no Brasil deveriam ser reguladas;2. Liberdade de preço não se confunde com Liberdade de oferta. A Liberdade de preço decorre do princípio constitucional da livre iniciativa, mas com tutela de abuso do poder econômico. A publicidade e oferta de produtos e serviços no Brasil não são livres, eles possuem controle constitucional, legal e setorial. As empresas aéreas devem respeitar o CDC e legislação especial em vigor ao estabelecerem “regras e condições específicas de cada contrato”;3. ANAC deve uniformizar preços, serviços, regras e condições específicas para prestação de transporte aéreo, pois se assim não for, a que propósito esta servirá; 4. Deveria haver uma limitação destes valores, para evitar abusos nos moldes do art. 6º, IV, do CDC;5. Deveria mencionar também o CDC e a legislação, evitando dúvida de interpretação. O CDC tem regra vedando o aumento de preços sem justa causa (art. 39, X, do CDC), além de elencar cláusulas contratuais consideradas abusivas;

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>6. oferece um benefício aos usuários que saberão ao certo o que estão comprando e estimula a concorrência;</p> <p>7. Permitirá que existam abusos diante o consumidor, com preços elevados, taxas abusivas e entre outros.</p> <p>8. Mudar redação para: “O transportador deve disponibilizar em seu endereço eletrônico, bem como em todos os pontos de vendas físicas, informações completas sobre o conjunto de todos os serviços oferecidos, com regras e condições aplicáveis!</p> <p>9. Opina-se que, ao disposto no artigo 2º, seja acrescentado ao termo “respeitadas as presentes condições gerais de transporte” a expressão “e o Código de Defesa do Consumidor”;</p>
<p>Texto final proposto: Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.</p>		
<p>Resposta da ANAC: O artigo 2º da Resolução nº 400, tem fundamento nos artigos 48 e 49, da Lei nº 11.182/2005, que consagrou os regimes de liberdades de oferta e de tarifas, <i>in verbis</i>:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Art. 48. (VETADO)</p> <p style="padding-left: 40px;">§ 1º Fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado expedidas pela ANAC.</p> <p style="padding-left: 40px;">(...)</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.”</p> <p>De fato, a liberdade tarifária acarretou na redução dos preços das passagens e possibilidade de introdução de milhares de novos passageiros no sistema. Retornar os padrões regulatórios anteriores representaria severo retrocesso às conquistas dos consumidores, sobretudo relacionadas à acessibilidade econômica hoje garantida ao serviço. Observa-se, contudo, que as contribuições do SOS Consumidor precisam ser parcialmente acatadas, para que se reconheça que a liberdade tarifária está adstrita às regulamentações da ANAC, afinal o prestador deve cumprir não somente as normas de segurança, como as relativas ao regular desenvolvimento da atividade. Neste ponto, a proposta foi devidamente ajustada.</p> <p>Nesse sentido, a atualização das CGTA reforça não apenas o preceito legal, mas principalmente a dinâmica existente no setor aéreo, cujo fundamento, dentre outros aspectos, está na inexistência de garantia de equilíbrio econômico-financeiro por parte do Estado. Assim, os operadores aéreos ao oferecerem a prestação de serviços de forma livre,</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>assumem todos os riscos do mercado. Isso justifica o fato deles terem liberdade de determinação de preços e de cláusulas contratuais, incluindo, ainda, a liberdade para diferenciar produtos e serviços conforme demanda e rotas atendidas. Note-se que esta liberdade abrange inclusive a estipulação das condições de prestação dos serviços e das correspondentes cláusulas e multas contratuais.</p>		
<p>§1º O transportador deve disponibilizar em seu endereço eletrônico informações completas sobre o conjunto de todos os serviços oferecidos, com as regras e condições aplicáveis.</p>	<p>1. Consumidor / IDEC / CNMP / Procon-SP / SENACON;2. IATA;3. Consumidor;4. Consumidor.</p>	<p>1. informações referentes aos serviços prestados devem estar acessíveis em todos os canais 2. O termo ‘completas’, no contexto é desnecessário;3. Parágrafo primeiro foi uma mudança significativa para quem compra passagem via internet;4. Com a nova proposta apresentada pela agência, expõe típicas cláusulas limitadoras de direito, cujas condições de utilização em contrato de adesão estão previstas no artigo 54, § 4º do CDC, passarão a compor as condições contratuais de transporte aéreo.</p>
<p>Texto final proposto: Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.</p>		
<p>Resposta da ANAC: As contribuições dos consumidores foram parcialmente acatadas, para que se contemplasse no dispositivo que todos os canais de venda disponibilizados pelo ofertante de serviços devem conter as regras claras do portfólio apresentado. De outra forma, as cláusulas restritivas comentadas, dispostas no §4º do art. 54 do CDC foram contempladas nos artigos 4º e 5º da norma referente às condições de oferta do serviço (que serão comentadas abaixo). Ademais, o dispositivo foi dotado de maior clareza, conforme as sugestões.</p> <p>Note-se que o parágrafo em questão restringe a liberdade do caput ao condicioná-la à qualidade e transparência da informação prestada ao consumidor. O dever de informação, explicitado no Código de Defesa do Consumidor (CDC), inaugurou nova regra de conduta no mercado, mitigando a ideia de que o consumidor deve buscar todas as informações sobre o produto ou serviço, passando a determinar que o fornecedor informe todos os aspectos relevantes do produto ou serviço. Desta forma, este direito que aparece na Carta Constitucional como fundamental, ganha ainda mais força através do CDC pela previsão da boa-fé objetiva e necessidade de transparência nas relações de consumo, que são os pilares da boa informação. Assim, estes princípios incorporados na Res. 400.</p> <p>Em relação ao CDC, há de se considerar o art. 6º, que traz além de um direito do usuário de serviço, ainda um dever do prestador, que é o de informar ao usuário, de maneira clara e adequada, todas as características e riscos sobre o seu produto ou serviço. Ainda do CDC, extrai-se o art. 31, que determina:</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Daí a necessidade, na fase de comercialização das passagens, de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos, com destaque para as regras de utilização, e propiciar-lhe conhecimento prévio do conteúdo do contrato (art. 46 do CDC). Também, na interpretação do artigo 46, deve se abstrair além de sua literalidade, pois não bastará a mera cognição do conteúdo do contrato para a sua completa eficácia, mas sim a efetiva clareza de seus termos, e, especialmente, das cláusulas limitativas de direito, não deixando qualquer margem a dúvida quanto ao seu conteúdo e dos deveres e obrigações que dele irão emergir. O dever de informar é oferecido em dois momentos distintos: um pré-contratual, que é o do momento da oferta do produto, conforme artigo 31 já exposto, e outro o momento que perdurará da aderência ao contrato até a sua conclusão, conforme artigo 46, a saber:</p> <p style="text-align: center;">Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.</p> <p>Desta forma, alguns elementos foram destacados na Resolução nº 400 explicitando as características necessárias às informações que devem ser prestadas pelo transportados tanto nos locais virtuais de vendas, como nos presenciais. Em qualquer destes meios de venda é necessário que as informações sejam de fácil acesso; com textos claros e objetivos. Para tal, deve-se primar pela padronização da linguagem, usando como referência os termos da resolução em discussão. Em outras palavras: não utilizar letras pequenas para informar sobre regras restritivas; evitar vocabulário de difícil acesso, vagos ou dúbios aos consumidores; disponibilizar informações de maneira fácil no site (não "esconder" em <i>link</i> pouco visível); alertar o consumidor acerca das consequências de suas escolhas (como muitas já fazem hoje, informando que a tarifa escolhida tem condições de remarcação e reembolso); não induzir o consumidor em erro utilizando de artifícios como cores (por exemplo, opção verde significando "não" e opção vermelha significando "sim") ou sons; entre outros. Logo, não basta meramente que as informações sejam disponibilizadas em português, mas sim que de fato comuniquem sem deixar margem de dúvidas.</p> <p>Na comercialização feita por meio telefônico, as regras essenciais deverão ser lidas para os consumidores, sempre dando-lhes a opção de envio por meio de correspondência eletrônica ou física. Na comercialização feita em lojas presenciais, as informações também podem ser apresentadas oralmente, mas sempre seguidas de comunicação escrita, caso solicitado.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
§2º As regras e condições mais relevantes devem ser redigidas de forma a permitir sua imediata e fácil compreensão	1 - JURCAIB;2 - PROTESTE / SOS Consumidores;3 - Consumidor / Proteste;4 e 5 - SENACON;6 - IATA;7 - PROCON-SP.	1- Modificar o artigo para “As regras e condições mais relevantes devem ser redigidas em termos claros, de modo a facilitar sua compreensão pelo passageiro.”;2 - A redação da minuta é do §2º do art. 2º é ilegal, pois contraria o art. 54, §3o e 43o da Lei 8078 de 1990;3 - Acréscimo de §3º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão;3 - Todas as regras devem ser redigidas de forma clara e não apenas as mais relevantes;4 - Não parece oportuno utilizar a expressão “mais relevantes”, que pode dar margem a várias interpretações;5- seria bastante recomendável registrar expressamente que as cláusulas que limitam direitos dos consumidores (passageiros) devem ser redigidas em destaque, conforme art. 54, §4o do CDC, eis que, caso contrário, tais regras e condições não terão validade;
		6 - Os termos ‘imediata’ e ‘fácil’ também propiciam a abertura de divergência quanto a conceituação dos casos concretos, assim, o texto fica mais claro sem perder sua intenção. Sugestão: Supressão dos textos. §2. Impossível precisar o que é ‘imediato’ e ‘fácil’; 7 - deve-se imputar modelo de lay - out padrão de bilhete.
Texto final proposto: Dispositivo suprimido		
<p>Resposta da ANAC: O conteúdo do dispositivo foi abrangido no parágrafo único da atual proposta. Assim, as manifestações para alteração da redação ficam prejudicadas. Em verdade, não se vislumbrou ofensa ao art. 54 do CDC, conquanto o referido requer maior abertura de informações e clareza na comunicação entre o ofertante e o consumidor. Assim, inexistente informação mais relevante ou preponderante a se ressaltar no momento indicado, mas sim obrigação de o ofertante agir com transparência, em homenagem ao princípio da boa-fé contratual (ambos preceitos postulados no CDC).</p> <p>Quando se comentar os artigos que disciplinam os elementos da oferta, daí serão ressaltados os pontos essenciais que devem ser comunicados com destaque ao usuário. Ademais, estabelecer um <i>lay out</i> para o site ou bilhete representaria não só ofensa à livre iniciativa, bem como intervenção muito severa na atividade do ofertante, o que poderia tolher a criatividade dos ofertantes. Com o modelo de liberdade permite-se maior captação dos clientes, sem deixar de informar o essencial.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 3 O transportador deve oferecer ao menos uma opção de passagem que garanta a restituição do valor total pago pelo passageiro, podendo ser retido até 5% a título de multa compensatória.	1. Consumidor;2. Consumidor / IDEC / Procon-SP / ABAV;3. Consumidor;4. FIESP;5. SOS Consumidores / Proteste;6. CNMP; 7. CNMP; 8. CONUT.	1. É interessante a determinação de porcentagem máxima para cobrança de multas;2. A retenção de 5% a título de multa rescisória deve haver em todas as opções de passagem, com base no previsto no Código Civil Brasileiro, artigo 740 §3º. É interessante modificar para evitar problemas e reclamações em esferas judiciais e administrativas;3. Correção de texto: - "a título de multa" em lugar de "a título multa";4. Acrescentar à norma: "sendo esta ou mais tarifas reembolsáveis destacadamente transcritas nas opções de compra existentes, tanto na via física quanto na virtual, divulgadas em sites das companhias e de terceiros que comercializam os bilhetes" para esclarecer, da forma mais efetiva possível, ao comprador do bilhete sobre as condições e os detalhes da prestação dos serviços aéreos;
		5. suprimir dispositivo, pois contraria vários dispositivos da Lei 8.078 de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, como, por exemplo, o direito à restituição em dobro do valor pago em caso de cobrança indevida, ou, ainda o direito à restituição do valor pago quando do exercício do direito de arrependimento. Com disciplina da multa compensatória na proposta de redação ao art. 10, §3º desta mesma minuta; 6. O limite máximo da multa por alteração ou cancelamento das passagens é matéria já judicializada por ações coletivas; 7. Acrescentar ao texto: observados, em todos os casos, os direitos previstos nos artigos 11 e 12 da presente Resolução e a legislação aplicável; 8. Acrescentar § único - A multa de que trata o caput não poderá exceder a 20% do valor total pago pelo passageiro.
Texto final proposto: Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>Resposta da ANAC: As propostas de adequação da redação foram parcialmente acatadas para tornar o dispositivo mais claro. Com efeito, não se vislumbra na proposta ofensa ao CDC ou ao CCB. Há que se observar que a mecânica imposta pelo CCB não tem plausibilidade jurídica e aderência lógica ao transporte aéreo. Em primeiro momento, cumpre repisar os argumentos já apostos para a Audiência Pública nº 03/2016. A arbitrariedade na fixação do referido patamar não encontra respaldo em qualquer justificativa quantitativa ou estudo que demonstre ser suficiente o dito percentual para compensar a mobilização de esforços feitos no preparo do serviço posto à disposição, sobretudo nos casos das passagens promocionais, o que, por si só, torna ilegítimo o patamar estabelecido. Além disso, há que se considerar que a racionalidade por trás da cobrança de multas – por vezes elevadas e suficientes a ultrapassar o patamar de 5% – pela desistência do voo se encontra na necessidade do transportador aéreo assegurar a ocupação do assento ofertado, pois o assento vazio significa uma perda de receita irrecuperável. Some-se a esta perda os valores que ainda precisaram ser devolvidos. Assim, a multa funciona como um fator incentivador para o devido aperfeiçoamento e cumprimento contratual.</p> <p>Disciplinar em norma a sujeição de todas as bases tarifárias e multas compensatórias ao percentual máximo de 5%, como disposto no Código Civil, implica em custo menos expressivo para a alteração de reservas de assentos promocionais, o que pode elevar significativamente o nível de quebras contratuais e remarcações para essas passagens aéreas. Isso acarretaria na diminuição da previsibilidade do número de passageiros em um voo, que poderia provocar em claro desestímulo à comercialização dessas tarifas. Desta forma, e considerando que o Código Civil Brasileiro mais do que impor regras de conduta, dita parâmetros na elaboração e regulação de normas, há que se admitir que tal inciso deve ser interpretado pela melhor hermenêutica jurídica, na sua dimensão principiológica, uma vez que não coaduna com o cenário do serviço comercial da aviação civil. Mas, ainda que se admitisse a racionalidade e aplicabilidade da norma, a estipulação de prazo de comunicação ao transportador em tempo hábil para o cancelamento com multa de 5% poderia ter um efeito nefasto sobre o mercado, completamente indesejado pela sociedade. Isso porque significaria um engessamento do modelo de negócio. A título de exemplo, as promoções de passagens com três meses de antecedência dos voos poderiam se tornar inviáveis com este tipo de regulamentação. De outra sorte, inexistiria prazo que atendesse ao princípio da proporcionalidade comum ao transporte doméstico e internacional. Afinal, esta regra inexistente em outros países do mundo, o que denota a natureza sui generis da nossa legislação e a necessidade de busca de interpretação mais abalizada para o caso, que inclusive se alinhe aos preceitos da ICAO.</p> <p>Consideradas as peculiaridades do serviço de transporte aéreo, do regime de liberdade tarifária e do direito contratual pela liberdade de contratar, a redação proposta não só garante uma diferenciação nos serviços ofertados, mas ainda atende a matriz principiológica disposta no CCB. Por isso, não há como se acatar tais contribuições ofertadas. Ademais, as outras propostas de adequação da redação foram parcialmente acatadas para tornar o dispositivo mais claro.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 4 A publicidade dos serviços de transporte aéreo deve possibilitar a comparação direta entre preços, com a divulgação do valor final a ser pago pelo adquirente	1 - Jurcaib / Empresas aéreas / IATA;2 - Consumidor;3 - ABEAR;4 - IATA / Empresas Aéreas;5 - IATA / Empresa Aérea;6 - CNMP / SENACON / PROCON-SP / Proteste;7 - Consumidor;	1 - Substituir pela redação original do art. 6º da Resolução 138. A proposta atual é menos completa e mais confusa do que a existente, que é bem aceita;2 - publicidade deve ser baseada em informações verdadeiras, exposto conforme o art. 37 do cdc, sendo proibida toda publicidade enganosa ou abusiva;3 - todos aqueles que realizam vendas devem fornecer integralmente as informações necessárias aos consumidores e não apenas os transportadores, por isso sugere-se acrescentar “e por agentes de venda, diretos e indiretos”;4 - a empresa aérea somente pode disponibilizar as informações que propiciarão a comparação de tarifas quando ela obtiver informações mínimas por parte do cliente para tanto. A menção a ‘publicidade’ no texto somente gera confusão;
		5 - acrescentar “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”; 6 - incluir que a comparação deve abranger não apenas os preços, mas as condições e restrições de cada passagem, acrescentando ao artigo: “com detalhamento do que compõe o valor total” 7 - as companhias anunciam preços com propaganda enganosa, em que os valores reais estão ocultos, ludibriando o consumidor.
<p>Texto final proposto: Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.</p> <p>§1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:</p> <p>I - valor dos serviços de transporte aéreo;</p> <p>II - tarifas aeroportuárias; e</p> <p>III - valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.</p> <p>§2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra <i>opt-in</i>) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Cumpre considerar que o art. 4º revela redação aprimorada a partir da regra da exposição do preço final da oferta, que busca inspiração na norma estadunidense (disposta no Code of Federal Regulations, Title 14, Chapter II, Subchapter F, Part. 399, Subpart G, §399.84). De fato, esse argumento não foi sacado nos comentários à minuta (acostado às fls. 816/880 dos autos), entretanto, em vista das contribuições recebidas, percebeu-se que o esclarecimento da redação encontra respaldo em modelo bem trabalhado na legislação norte-americana. <i>In verbis</i>:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>§399.84 Price advertising and opt-out provisions.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>(a) The Department considers any advertising or solicitation by a direct air carrier, indirect air carrier, an agent of either, or a ticket agent, for passenger air transportation, a tour (i.e., a combination of air transportation and ground or cruise accommodations) or tour component (e.g., a hotel stay) that must be purchased with air transportation that states a price for such air transportation, tour, or tour component to be an unfair and deceptive practice in violation of 49 U.S.C. 41712, unless the price stated is the entire price to be paid by the customer to the carrier, or agent, for such air transportation, tour, or tour component. Although charges included within the single total price listed (e.g., government taxes) may be stated separately or through links or “pop ups” on websites that display the total price, such charges may not be false or misleading, may not be displayed prominently, may not be presented in the same or larger size as the total price, and must provide cost information on a per passenger basis that accurately reflects the cost of the item covered by the charge.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>(b) The Department considers any advertising by the entities listed in paragraph (a) of this section of an each-way airfare that is available only when purchased for round-trip travel to be an unfair and deceptive practice in violation of 49 U.S.C. 41712, unless such airfare is advertised as “each way” and in such a manner so that the disclosure of the round-trip purchase requirement is clearly and conspicuously noted in the advertisement and is stated prominently and proximately to the each-way fare amount. The Department considers it to be an unfair and deceptive practice to advertise each-way fares contingent on a round-trip purchase requirement as “one-way” fares, even if accompanied by prominent and proximate disclosure of the round trip purchase requirement.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>(c) When offering a ticket for purchase by a consumer, for passenger air transportation or for a tour (i.e., a combination of air transportation and ground or cruise accommodations) or tour component (e.g., a hotel stay) that must be purchased with air transportation, a direct air carrier, indirect air carrier, an agent of either, or a ticket agent, may not offer additional optional services in connection with air transportation, a tour, or tour component whereby the optional service is automatically added to the consumer's purchase if the consumer takes no other action, i.e., if the consumer does not opt out. The consumer must affirmatively “opt in” (i.e., agree) to such a service and the fee for it before that fee is added to the total price for the air transportation-related purchase. The Department considers the use of “opt-out” provisions to be an unfair and deceptive practice in violation of 49 U.S.C. 41712.</i></p> <p>Ele também atende ao princípio insculpido no artigo 6º III do CDC, o qual assevera ser direito do consumidor dispor do preço e tributos do serviço:</p> <p style="padding-left: 40px;">Art. 6º São direitos básicos do consumidor:</p> <p style="padding-left: 40px;">(...)</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
	<p>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)(Grifo nosso)</p> <p>O parágrafo 1º apresenta a composição do que foi chamado de “valor total da passagem aérea”, que passa-se a esclarecer:</p> <p>As tarifas aeroportuárias representam a obrigação estabelecida no art. 3º da Lei nº 6.009, de 26 dezembro de 1973, que dispõe sobre os encargos direcionados ao passageiro pela utilização das facilidades aeroportuárias. Nos voos internacionais, observa-se a regra de cada país.</p> <p>A tarifa de embarque que incide sobre o passageiro do transporte aéreo tem seu valor fixado em função da categoria do aeroporto e da natureza da viagem (doméstica ou internacional) e deve ser cobrada antes do embarque do passageiro, de acordo com o Decreto nº 89.121/1983. Ela remunera a prestação dos serviços e a utilização de instalações e facilidades existentes nos terminais de passageiros, com vistas ao embarque, desembarque, orientação, conforto e segurança dos usuários. No Brasil, a tarifa de embarque é cobrada dos passageiros por intermédio da companhia aérea para atender ao princípio de facilitação, recomendado pela Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), aceito pela <i>Airports Council International</i> (ACI) e adotada pela maioria dos países membros dessas Organizações.</p> <p>Os valores devidos a entes governamentais consubstanciam-se em eventuais tributos e tarifas cobrados por agentes locais, de outros países, que impõe sua cobrança pelas empresas aéreas (exemplo: taxa solidariedade para os passageiros que viajam ao Aeroporto Charles de Gaulle). Estes valores também precisam ser passados aos consumidores, sob pena de não se viabilizar o serviço. Ademais, sua informação faz-se essencial conforme CDC, art. 6º, III, acima transcrito e devem ser integralmente restituídos (Res. 400, art. 29, Parágrafo único) em caso de alteração, reembolso (por parte do passageiro) ou não comparecimento para embarque.</p> <p>Finalmente, trata o inciso I do §1º art. 4º do valor dos serviços de transporte. Deste valor constam todos os demais elementos que podem compor o preço da passagem, além dos fatores indissociáveis da prestação do serviço, como por exemplo <i>fuel surcharge</i>, serviços de encargos com pessoal, pagamento de infraestrutura de aeroportos, taxas de comercialização em distintos canais, franquia de bagagem (se o caso), serviços de vendas por terceiros etc.</p> <p>Destarte, a regra do preço total da passagem aérea é posta de maneira ampla, para alcançar a conduta de qualquer agente que ofereça passagens aéreas individualizadas. Neste sentido, assim como na norma estadunidense, a oferta segue regras estritas que vinculam a ação dos <i>players</i> que se dispõem a comercializar o serviço, para a execução própria ou de terceiros. Por isso, a previsão de anúncio do preço total deve englobar também o transporte aéreo conjugado com serviços de turismo, quando aquele seja ofertado de forma destacada dos demais produtos que compõem o pacote de turismo. Não se pretendeu, portanto, alcançar os pacotes de turismo 'fechados'.</p> <p>Também é necessário acrescentar que os preços dos serviços em diferentes canais de venda podem ser distintos, mas, como tratado anteriormente, eles não podem ser apresentados destacados do valor total da passagem aérea na oferta (diferente da possibilidade de discriminação dos custos do serviço, que só pode ser apresentado após a aquisição da passagem). Assim, eventual peça publicitária que apresente valor precisará indicar a qual canal de venda se destina. Caso contrário, entender-se-á que a oferta apresentada se destina a todo e qualquer canal de venda disponibilizado pelo transportador.</p>	

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Por fim, o parágrafo segundo do artigo em discussão apresenta um novo conceito “valor final”. Este é composto do valor total da passagem aérea mais serviços opcionais. Estes últimos podem ser prestados por meio da venda de assentos confortos, escolhas de poltronas, seguro de viagem, alimentos a bordo vendidos antecipadamente, franquias de bagagem, despacho de animais, dentre outros.</p>		
<p>Art. 5 No processo de compra da passagem, antes de efetuado o pagamento pelos serviços e a partir da escolha da origem, do destino e da data de viagem, o transportador e seus prepostos devem prestar ao usuário as seguintes informações: I - valor total a ser pago em moeda nacional; II - regras de remarcação, reembolso e não apresentação para o embarque (no show), com suas eventuais penalidades; III - tempo de escala ou conexão e eventual troca de aeroportos; e IV – regras de franquia de bagagem despachada e o valor do excesso.</p>	<p>1 - Consumidor; 2 - Consumidor; 3 - Consumidor; 4 - Consumidor; 5 - ABEAR / Empresa aérea / IATA / Jurcaib; 6 - Empresa Aérea / IATA / Empresa Aérea / Jurcaib; 7 - Consumidor; 8 - Consumidor; 9 - Entidades de defesa do consumidor / PROCON/SP;</p>	<p>1 - caso o bilhete seja reduzido após a compra, o passageiro deve ser reembolsado na diferença; ou fornecer o valor para crédito em viagem posterior, caso haja redução do preço da passagem em mais de 30%; 2 - Alterar a redação do inciso PARA “IV - regras de franquia de bagagem despachada” e incluir inciso “V - o valor do excesso de bagagem deverá ter preço fixado na data da compra do voo” para proporcionar maior transparência ao passageiro na cobrança dos excessos de bagagem; 3 – O art. 5º da minuta, apresenta-se em conformidade com o CDC; 4 - incluir nas informações obrigatórias (i) duração de cada trecho e (ii) duração total da viagem; 5 – substituir “o transportador e seus prepostos” por “o transportador e agentes de vendas, diretos e indiretos, e seus prepostos”; 6 – Substituição do inciso III para “tempo de conexão e eventual troca de aeroportos”, pois o tempo de escala já está computado na duração do voo, já informado ao passageiro;</p>
	<p>10 - Consumidor; 11 - IATA; 12, 13 - MPRJ / SENACON / Consumidor; 14 - MPRJ; 15, 16 e 17 - PROCON/SP; 18 - Consumidor; 19, 20 - ABAV; 21 - CONUT; 22 - PROCON-SP.</p>	<p>7 - colocar definição do que ocorreria em caso de perda de um dos trechos em ida ou volta; 8 - incluir: "V - contrato de transporte."; 9 - Incluir: V - necessidade de obter visto, vacinas ou outro documento específico para entrar no país contratado; 10 - mudanças úteis que darão mais transparência; 11 - É impraticável oferecer esta informação para todas as vendas, especialmente para fora do Brasil e em todos os canais. Através do website do transportador, os consumidores terão fácil acesso a esta informação; 12 – Incluir no Inciso I valor dos encargos e taxas aeroportuárias e governamentais, impostos, ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entes governamentais discriminadamente; 13 – Incluir no inciso II referência expressa aos valores das penalidades;</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		14 - incluir inciso referente à alimentação e demais serviços ofertados a bordo ou no aeroporto e eventuais benefícios adicionais;
		15 – Acrescentar no caput, após a palavra serviço “antes da conclusão da aquisição”; 16 – Acrescentar no art. 5º, I “e o detalhamento do que compõe o preço”, porque o consumidor deve ser informado de todos os itens que compõe o preço, facilitando assim a comparação, cf. artigo 6.º, do CDC. 17 - Art.5º.... Inclusão § 4.º -Comprovada a falta de informações descritas no caput e demais incisos, caberá ao transportador indenizar o consumidor na exata medida de seu prejuízo. Para adequação ao art. 14, do CDC. 18 - Acrescentar no inciso IV - “expresso em moeda nacional”; 19 - deve haver precisão de informação de que tais obrigações são originariamente do transportador - as agências devem se atentar para a utilização de cias. Aéreas que estejam em acordo e obediência a tal norma;
		20 - quanto a ser inserido valor total do bilhete o Sistema ABAV é favorável pois objetiva transparência integral aos consumidores;21 - Art. 5º, IV modificar para - regras de franquia de bagagem transportada;22 - criar mecanismos para garantir que, quando da conclusão, todas as informações tenham sido transmitidas ao consumidor.
<p>Texto final proposto: Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:</p> <p>I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, §1º, desta Resolução;</p> <p>II - regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;</p> <p>III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e</p> <p>IV - regras e valores do transporte de bagagem.</p> <p>§1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>Resposta da ANAC: Consideradas a contribuições, neste artigo propôs-se demonstrar a importância dispensada pelo regulador aos princípios da transparência e da informação aplicáveis às relações de consumo, conforme preconiza o CDC, por compreendê-los como requisitos indispensáveis, que afetam diretamente a escolha do consumidor. Além disso, é necessário considerar a lealdade contratual como elemento essencial na fase de pré-formação da relação de consumo. O conteúdo em pauta já estava presente na minuta apresentada na Audiência Pública, mas algumas alterações fizeram-se necessária para acentuar estes princípios. A primeira alteração foi feita no caput com substituição da expressão “compra da passagem” por “comercialização da passagem”. Tal modificação justifica-se por entender que este é mais amplo que aquele. A nova redação deixa mais clara a relação comercial estabelecida. Foi feita a alteração do termo “valor total a ser pago” por “valor total da passagem aérea”, conforme discussões apresentadas nos artigos 3º e 4º, mantendo a regularidade de termos ao longo da norma. Este inciso dispõe sobre o dever de o transportador, na hora do processo de comercialização, apresentar discriminadamente os itens previstos no §1º do artigo 4º, já mencionados. Esta discriminação é essencial como contrapartida à liberdade tarifária, pois impõe especificar os produtos e serviços livremente ofertados. Dentre estas regras estão as eventuais multas em caso de modificação das cláusulas comerciais por parte do consumidor, para realização de remarcação, resilição, reembolso e não apresentação para o embarque (no-show)</p> <p>Deve-se esclarecer que, com base no conceito de gerenciamento de receita, as passagens aéreas sofrem significativas variações que impactam diretamente nos valores cobrados. Assim sendo, cabe indicar que esta variação só pode ser feita sobre o valor especificado no inciso I, do artigo 5º. Por isso, precisa ser apresentado ao consumidor de forma destacada dos demais, para que se assegure a transparência na informação.</p> <p>Houve no inciso II, somente um rearranjo dos elementos e a substituição do termo “penalidade” por multa, de natureza contratual. Pois, ao longo desta norma, a multa é compreendida como cobrança pecuniária realizada pelo transportador por alguma alteração no contrato de transporte realizada por solicitação do passageiro. Já “penalidade” expressa cobrança destinada ao transportador por alguma infração referente ao não cumprimento das Condições Gerais de Transporte Aéreo. No inciso III foi excluído o tempo de escala, tendo em vista que está calculado no tempo total de voo, ou seja, estaria intrinsecamente contabilizado. No inciso IV foi acrescida o termo “valores” para transporte de bagagem, retirada a expressão franquias. Tal alteração visa a adequação à nova redação do artigo 13, que prevê que o transporte de bagagem compõe um contrato acessório, pois inexistente sem o contrato de transporte e tem obrigações próprias. Foi também acrescida a necessidade de o transportador apresentar as regras para “declaração especial de valor”. Finalmente, a introdução deste §1º representa o processo de comercialização abrangido pela norma, como o realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro. Houve uma migração do art. 1º, §§3º e 4º da minuta apresentada na Audiência Pública, por se entender que neste espaço as informações estariam melhor contextualizadas.</p> <p>No parágrafo 1º tem-se o âmbito de aplicação da regra inscrita no caput. Este, mais uma vez, apresenta restrição de escopo da norma, complementando, a delimitação territorial. Desta vez, porém, restringe-se ao processo de comercialização das passagens aéreas, dada a expansão do comércio eletrônico e a possibilidade de vendas por este meio em qualquer parte do mundo. É importante observar que a proposta não busca aplicar a legislação nacional a eventos ocorridos no território estrangeiro. Vale deixar claro, no que toca ao processo de comercialização de serviços, que as regras não são aplicáveis a consumidores que eventualmente adquiram passagens aéreas cujo serviço inicie-se no exterior ou ali seja prestado, o que extrapolaria as competências da Agência. Isto porque o transporte aéreo internacional tem a característica de transportar bens e pessoas para diversos Estados soberanos, razão pela qual não resulta viável a aplicação da legislação brasileira a eventos ocorridos em território estrangeiro e que estejam subsumidos à legislação nacional.</p> <p>Todavia, merece ressalva o caso dos sítios eletrônicos direcionados a brasileiros, que embora eventualmente estejam hospedados no exterior, tem por público alvo aqueles que buscam serviços executados em solo pátrio ou a partir deste. Na hipótese, igualmente, as condições de comercialização devem respeitar as regras da ANAC. Assim, vê-se que o local no qual foi celebrado o contrato não se mostra adequado para o estabelecimento de obrigações, restando averiguar o local de sua execução (origem do voo, incluído o voo</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>de retorno quando conste do mesmo contrato de transporte). Em outras palavras, ainda que a localização do IP esteja estabelecida fora do Brasil, se veicular serviços a serem executados em território nacional ou a partir dele, deverão ser observadas as regras de comercialização ditadas da Resolução nº 400/2016. Logo, as empresas internacionais devem observar as regras postas quando aqui oferecerem os serviços, inclusive para serviços de transporte de ida-e-volta ou múltiplos destinos, iniciados no Brasil, consubstanciados em um único instrumento contratual. Vale esclarecer que no caso de serviços que serão executados a partir do território estrangeiro, com destino para o Brasil, não seguem as regras da resolução 400 atinentes ao processo de comercialização.</p> <p>Ainda sobre as contribuições, cabe estabelecer, há de ficar patente que a veiculação das regras essenciais é dever de todos os ofertantes do serviço (transportadores, agentes de turismo, sites de busca de passagens, etc.). Caso o usuário queira acessar as demais regras, poderá visualizá-las no site ou nos pontos de venda das passagens, como propugnado no art. 2º. Ademais, informações como os serviços a bordo compõe elementos que deverão ser naturalmente mostrados pelo ofertante para a captação do cliente, mas não são de cumprimento obrigatório, uma vez que o transporte aéreo está sujeito a intempéries. Alerta-se que a regra para o passageiro obter a manutenção do trecho de volta, em caso de desistência, está em outro artigo. De seu lado, a alusão aos prepostos foi alocada nas disposições finais e transitórias, como regra geral da norma. Outrossim, não se quis transferir ao transportador as obrigações típicas do consumidor, de verificar as especificações de visto e vacinas que deve obter para viajar aos países que deseja. Sobre a estipulação do preço em moeda nacional, esta exigência permanecerá na Resolução 140/2010. Por fim, a proposta de indenização do transportador ao consumidor, ou mesmo do desconto em caso de queda dos preços, não encontrou paradigma relevante que pudesse legitimar a sua adoção, pois se trata de regra de livre mercado. Ademais, as sugestões de melhoria na redação foram parcialmente acatadas.</p>		
<p>§1º O transportador poderá oferecer preços diferenciados conforme o canal de vendas utilizado pelo adquirente, observada a regra do inciso I do caput.</p>	<p>1. MPRJ; 2. Procon-CE.</p>	<p>1. deixar claro que as vendas realizadas no mesmo canal devem assegurar os mesmos preços para todos os consumidores brasileiros e estrangeiros, em especial pela internet; 2. O disposto no artigo 5º, § 1º, da citada resolução, apesar de implicar diferenciação de preços, configura prática bastante comum e favorece a concorrência, dinamização e democratização do serviço, tendo, inclusive, larga aceitação pelo público-alvo. Opina-se, portanto, pela permanência de tal disposição.</p>
<p>Texto final proposto: dispositivo suprimido</p>		
<p>Resposta da ANAC: O Conteúdo do dispositivo teria sido englobado no artigo anterior, que determina a abertura do preço final do serviço (nesse incluídas as cobranças pelos canais de comunicação). Contudo, não há como se alcançar as ofertas realizadas em outros países, pelas razões destacadas no art. 1º do presente relatório de contribuições.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
§2º É vedada a cobrança por qualquer serviço ou produto opcional que não tenha sido previamente solicitado pelo usuário	1 - SOS Consumidor; 2 - PROCON/SP; 3 - Proteste.	1 - Sugestão de nova redação ou supressão do art. 5º, §2º, pois ele é de difícil compreensão. 2 – Acréscimo ao art. 5º, §2º “cabendo ao transportador aéreo a comprovação inequívoca da contratação quando requisitado, no prazo de 02 dias úteis a contar da solicitação. Não havendo a comprovação, os valores pagos, devem ser devolvidos em dobro, monetariamente atualizados”, cf. artigo 42, do CDC. 3 - Excluir palavra ativamente e incluir “equiparando-se esses a amostra grátis, inexistindo o dever de pagamento”
Texto final proposto: §2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).		
<p>Resposta da ANAC: A regra proposta é típica das vendas <i>on-line</i>. As contribuições foram no sentido do esclarecimento do dispositivo ou sua exemplificação e aproximação do art. 42 do CDC. Cuida-se de regra típica no setor e já compreendida pelos consumidores, sendo, sem dúvida, admissível a aplicação do art. 42 do CDC para as infrações ao dispositivo proposto. Reiterando seus termos, o §2º do artigo em análise veda a cobrança por qualquer serviço ou produto opcional que não tenha sido ativamente solicitado pelo usuário em qualquer fase de venda. Isso tenta coibir práticas enganosas e abusivas contra consumidores. Esta regra, é denominada de <i>opt-in</i> e <i>opt-out</i>. O usuário marca uma caixa de mensagem (<i>opt-in</i>) concordando com o recebimento das mensagens. Caso não marque (<i>opt-out</i>) indica que não quer aquela oferta. Este conceito foi ampliado para vendas de produtos via internet, dentre eles para vendas de passagens aéreas. Assim, para serem inclusos na compra do bilhete aéreo valores referentes a produtos ou serviços dissociáveis da prestação de transporte, o usuário precisa marcar a caixa de mensagem, expressando, prévia e explicitamente que aceita a compra. A norma foi criada com o intuito de coibir as empresas de apresentar valores, tendo o usuário que desmarcar a opção. Ela se inspira na boa prática regulatória disposta no Capítulo 14, do Código de Regulações Federais dos Estados Unidos, Parte 253, do Departamento de Transportes dos Estados Unidos (USDOT, sigla em inglês), que em 2011 estabeleceu padrões mínimos de proteção aos consumidores de transporte aéreo e legislou pela proibição da participação passiva do consumidor em relação a compra de produtos e serviços acessórios ao bilhete de passagem aérea. Em relação às manifestações, apesar de se reconhecer a aplicação direta do art. 42, entende-se que a forma de prova, devolução em dobro de valores indevidamente cobrados e equiparação do serviço não escolhido à amostra grátis constituem providência de reconhecimento judicial e não deve integrar a norma administrativa. A palavra "ativamente" tem importante significado no contexto e identifica a ação direta do consumidor para obter o serviço acessório, motivo pelo qual deve ser mantida. Com essas considerações, o dispositivo foi mantido na sua íntegra, como breve modificação em relação ao opt-in.</p>		
§3º As informações de que tratam este artigo devem ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.	1 - Consumidor; 2 - Consumidor; 3 - IATA; 4 - PROCON/SP.	1 - Incluir ao final do §3º a expressão "e ostensiva"; 2 - Correção de texto: - o sujeito de "trata" é "este artigo", devendo se usar o singular; 3 - É impraticável que tal regra se aplique para as todas as empresas que comercializam passagens aéreas e estão situadas no exterior; 4 – Acrescentar “em todos os canais de atendimento utilizados pelo fornecedor”.

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final proposto: §3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador devem ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A maioria das contribuições foi apresentada no sentido de se dotar o dispositivo de mais clareza, o que foi acatado. Quanto à incidência do dispositivo que se propõe, deve se reconhecer sua aplicação a todos os canais de comercialização dos serviços, o que se depreende da ausência de qualquer restrição quanto à amplitude do artigo. Se reconhece, ainda, que a regra será impositiva a todos os que ofertam serviços aqui no Brasil ou a público brasileiro, sob pena de impedir brasileiros que não falem a língua de origem da transportadora de terem acesso ao serviço. Nesse sentido, acataram-se parcialmente as manifestações.</p>		
<p>Art. 6 O bilhete de passagem representa o comprovante da aquisição do serviço, devendo ser entregue ao passageiro em meio físico ou eletrônico, contendo as seguintes informações, além do disposto no art. 5º:I - nome e sobrenome do passageiro;II - nome do emissor do bilhete, denominado transportador contratual;III - nome dos transportadores aéreos que realizarão o transporte, denominado transportador de fato, se distinto do emissor;IV - data da emissão;V - horário e data da viagem, quando aplicável;VI - classe de serviço;VII - procedimentos e requisitos estabelecidos pelo transportador aéreo para despacho de passageiros (check-in), de bagagens e para embarque; eVIII – valores relativos ao pagamento tributos e tarifas aeroportuárias.</p>	<p>1 - Consumidor;2 - ABEAR;3 - CNMP;4, 5, 6 - Empresa aérea / Jurcaib;7 - GRU Airport.</p>	<p>1 - Modificar do Inciso V para “data e horário da partida da origem e da chegada ao destino, quando houver data definida para o transporte”;2 - substituir o termo “bilhete de passagem” para “documento” de transporte, pois bilhete é terminologia antiga e desatualizada;3 - incluir em mais um inciso a indicação do assento, se já reservado;4 - exclusão do termo “tributo” e a substituição do termo “tarifa” por “taxa” do inciso VIII, do art. 6º. Não há incidência de tributos nos bilhetes aéreos internacionais;5 - é impossível para a empresa aérea num voo com conexões em países diferentes, prestar informações exatas e detalhadas sobre tributação em país estrangeiro. Por outro lado, o bilhete aéreo já informa quais serão as taxas aeroportuárias e governamentais cobradas por cada país, que faça parte do itinerário da viagem;6 - exclusão do inciso VII do referido artigo, pois a informação contida neste inciso não pode ser inserida no bilhete, vez que este segue um formato padrão IATA, parametrizado em sistema;7 - solicita esclarecimentos sobre inciso VIII, a fim de se incluir os tributos também devidos nas tarifas de embarque e conexão, deixando claro quais os tributos que são pagos pelo aeroporto quando do recebimento da tarifa.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final proposto: Art. 6º O transportador deve apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações do artigo 5º, os seguintes itens:</p> <p>I - nome e sobrenome do passageiro;</p> <p>II - horário e data do voo, se houver;</p> <p>III - procedimento e horário de embarque;</p> <p>IV - produtos e serviços adquiridos;</p> <p>V - prazo de validade da passagem aérea.</p>		
<p>Resposta da ANAC: O presente artigo recebeu significativo enxugamento após a audiência pública, para que contivesse somente os elementos essenciais necessários ao passageiro para utilização do serviço de transporte. Importante mencionar que grande parte dos itens constantes na passagem estão enunciados no CBA e no art. 5º da proposta de norma. Neste sentido, tratam-se de informações mínimas, complementares às já obrigatórias. Cumpre observar que a manifestação sobre a data e horário do voo, foi acatada, considerando o reconhecimento do bilhete emitido sem data para a execução do serviço. Entretanto, como explicado em artigo anterior, a certeza do horário de viagem e desembarque, no transporte aéreo, dependem de uma série de fatores, nem sempre controláveis pelo prestador, e, por isso, podem não vir a ser exatamente realizados. Em outras palavras, conquanto o transporte compreende obrigação de resultado, nem sempre o horário de partida ou de chegada podem ser adimplidos, sobretudo no caso de força maior, mas é assegurada a certeza do transporte (ainda que em momento posterior, com as devidas assistência) ou o reembolso do contrato. Além disso, o termo bilhete foi substituído por passagem aérea adquirida, como designação mais intuitiva para o instituto. Não se acatou a sugestão acerca do assento reservado, uma vez que além de não ser elemento essencial ao transporte (serviço assessorio ou cortesia da transportadora), ainda pode sofrer restrições em razão da troca do equipamento ou necessidade de passageiro com necessidade de atendimento especial, denotando que deve ser item maleável não obrigatoriamente previsto na passagem. Os termos tributos e tarifas empregados visam a dar transparência aos valores cobrados por terceiros e repassados pela empresa aérea e devem restar claros, sendo devido por todas as empresas aéreas. Nada tem relação com os tributos pagos pelos aeroportos aos Estado.</p> <p>Assim, passa-se a justificar cada um dos itens mantidos no dispositivo: nome e sobrenome do passageiro. Tem a função de identificar o proprietário do comprovante de passagem, o que é requisito fundamental para embarque.horário e data do voo, se houver. Este item não consta no CBA, uma vez que, na época de sua edição, as passagens aéreas eram emitidas sem dada nem titular, cabendo ao comprovador indicar posteriormente na empresa de viagens o passageiro que iria utilizá-la, bem como a data da viagem. Esse tipo de serviço ainda pode ser comercializado, mas compõe exceção para os atuais padrões. Assim, sempre que o consumidor optar por um serviço com data e hora marcada, deve ter a sua escolha assinalada no comprovante.procedimento de embarque. Este compõe o processo que se inicia desde a entrega das bagagens, passando pela admissão do passageiro na área restrita e finalizando com a sua entrada na aeronave. São essências ao viajante informações sobre o conteúdo permitido para suas bagagens, a antecedência que deve chegar para inspeção de segurança e para o embarque.produtos e serviços adquiridos. Enquanto prova da aquisição do transporte, essencial que o comprovante destaque tudo aquilo que o passageiro colocou em sua cesta de aquisições. Este item corresponde ao direito do consumidor de obter informação clara sobre os produtos e serviços contratados, destacado no art. 6º, III do CDC.prazo de validade da passagem aérea. Reconhecendo-se a possibilidade de passagem com data aberta, à qual se aplicará o prazo de um ano para seu agendamento, forçoso também admitir seu viés, que seria o serviço com data obrigatória para sua execução, sob pena de perda (salvo clausula contratual mais benéfica). De fato, conforme estudo específico apresentado nos Comentários à minuta da resolução (documento anexo à Audiência Pública nº 03/2016), a permissão data pelo CBA para a passagem sem data indica que o prazo de um ano de validade somente seria válido para este caso, sendo certo que as passagens com data de voo já assinaladas poderiam ter</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
prazo menor, inclusive na própria data do voo. Significa isso que o ordenamento jurídico admite a prática tão recorrente de passagens não-reembolsáveis, que se tornaram a maioria dos serviços comercializados.		
Parágrafo único. O valor total do bilhete deve ser disponibilizado no cartão de embarque [vide Acórdão AC-0593-08/16-P, Processo 000.676/2014-4 do Tribunal de Contas da União].	1 - ABEAR 2 a 7 - Empresa aérea	1 - Exclusão do parágrafo único, pois fere o Decreto nº 7.168/2010 que dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC), em seu artigo 4ª, inciso III; 2 - excluir esse inciso, pois não há espaço hábil para tais informações no cartão de embarque. Tais informações já constam no recibo do E-TKT descritos no momento da compra do bilhete; 3 - excluir parágrafo único do Artigo 6º. Muitas vezes o adquirente da passagem não é o passageiro, mas a sua empregadora, por exemplo, que não deseja que o próprio empregado saiba quanto custou a passagem; 4 - há o caso das tarifas Tour Operator, em que o passageiro adquire um pacote fechado. Fazer constar o valor do trecho no cartão de embarque implicaria um desenvolvimento de sistema muito custoso;
		5 - o cartão de embarque trata somente de um documento que autoriza o ingresso do passageiro nas áreas restritas para embarque e na aeronave; 6 - não é razoável exigir uma adaptação tecnológica mundial somente para voos com origem no Brasil; 7 - o valor total do bilhete já deve ser disponibilizado no comprovante do bilhete de passagem.
Texto final proposto: dispositivo suprimido		
Resposta da ANAC: Ante às manifestações expostas, observou-se a atecnia da determinação do TCU que justificou a colocação da referida regra em audiência pública (Acórdão AC-0593-08/16-P, Processo 000.676/2014-4). Considerando que a regra não se sustenta por razões regulatórias, a área técnica responsável pela presente análise optou por suprimir o parágrafo indicado. Todavia, foi editada a Resolução nº 401/2016 tão somente para atender a determinação do TCU. Cumpre noticiar, inclusive, que a norma foi revogada assim que a determinação do TCU foi suspensa por decisão judicial.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 7 Nos casos em que o transportador emitir bilhete de passagem sem data pré-definida para utilização, o bilhete terá a validade de um ano, contado a partir de sua emissão.	1 - SOS Consumidor / PROTESTE; 2 - PROCON/SP ; 3 - Consumidor; 4 - Consumidor.	1 - A proposta de redação do art. 7º é ilegal, pois contraria o art. 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA); 2 - deve ser garantido ao consumidor a informação adequada e clara sobre o prazo de validade do bilhete; 3 - é válido deixar explícito o que vale, nos bilhetes com data e hora marcada; 4 - sugiro seis meses da data prevista de sua utilização do bilhete.
Texto final proposto: Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem sem data pré-definida para sua utilização, o seu prazo de validade da passagem aérea será de um ano, contado a partir de sua emissão.		
Resposta da ANAC: As contribuições para este artigo variaram entre as alegações de sua ilegalidade, modificação do prazo de validade e devida informação. Quanto à ilegalidade, se verá a seguir que o argumento não procede na avaliação técnica. Entretanto, em relação à mudança da validade ou à regra aplicável aos bilhetes com data marcada, cumpre observar, impõe-se que as empresas aéreas informem claramente esta característica da passagem na formatação de seus serviços e sua apresentação ao consumidor. Assim, quis-se estipular a liberdade de modelagem do serviço para o caso. Outrossim, estabelecer qualquer prazo seria incoerente com estas premissas. Em relação à suposta ilegalidade, contudo, cabe considerar que, à época que o CBA foi promulgado, sequer havia a passagem com data marcada, tanto que o art. 227 indica como elementos essenciais do bilhete, exclusivamente, o lugar e a data da emissão, os pontos de partida e destino, assim como o nome dos transportadores. Ou seja, o CBA admite dois tipos de passagens aéreas: com data e sem data marcadas. Nesse ponto, o prazo de validade foi estabelecido como limite decadencial para a marcação das passagens sem data de viagem marcada, para que se pudesse exercer o direito de ser transportado. Nas demais, deveria se observar o dia da viagem ou solicitar a alteração do contrato previamente, sob pena da perda do direito na data marcada. Ocorre que hoje, com a citada interpretação, inadequadamente propagada pela Resolução nº 138/2010, os bilhetes promocionais com tarifas não reembolsáveis tornam-se um problema jurídico sem solução. Isso se dá uma vez que, apesar de inexistir tarifa a reembolsar (em razão da multa cobrada), exige-se uma validade anual, que inexistente. Assim, a nova regra proposta regulamenta corretamente o disposto no CBA, bem como resolve, juridicamente, essa potencial questão litigiosa. Desta forma, pela proposta, as passagens sem data marcada têm o prazo de um ano para sua marcação e aquelas que já assinalem o dia do embarque poderão ser não reembolsáveis, cabendo a transportadora estabelecer isso no seu contrato. Somente desta forma se pode corrigir as inconsistências hoje perpetradas sobre o assunto.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 8 O bilhete de passagem é pessoal e intransferível, exceto se o contrato de transporte dispuser de forma diversa. Parágrafo único. Nos casos em que admitida a transferência do bilhete, o transportador poderá condicioná-la ao pagamento de adicional ou multa contratual pelo adquirente.</p>	<p>1 a 6 - Consumidor; 7 - Consumidor; 8 - SOS Consumidor / Proteste; 9 - CNMP; 10 a 12 - Empresas aéreas / ABEAR / ABAV / Jurcaib; 12 - Proteste / CNMP; 13 - Empresa aérea; 14 - IATA; 15 - Empresa aérea; 16 - ABAV; 17 - Consumidor; 18 e 19 - Consumidor.</p>	<p>1 - introdução do seguinte parágrafo ao artigo: "§2º O pagamento de adicional ou multa contratual pelo adquirente, previsto no parágrafo anterior, limitar-se-á a até 10% do valor nominal pago originalmente pelo mesmo bilhete de passagem"; 2 - incluir no final do parágrafo único a seguinte expressão: "não superior a 5% do valor do bilhete."; 3 - a transferência deveria ser possível e sem cobrança de multa, pois é forma de arrependimento que é um direito do consumidor de acordo com o artigo 49. Em nada acarreta prejuízo ou qualquer ônus ao transportador que justifique a referida arrecadação; 4 - não é justo o bilhete ser intransferível, pois é um serviço assim como outro qualquer, devendo então a transferência ser feita entre pessoas capazes, ou assistidas ou representadas, e que a companhia aérea seja informada com uma antecedência que não a comprometa; 5 - deve ser transferível com os devidos cuidados e segurança. Pode-se limitar a compra de muitos assentos por uma única pessoa; 6 - a limitação de transferência impede a livre disposição do uso da passagem aérea;</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>7 - incluir no parágrafo único. “Os valores cobrados deverão estar previamente fixados no contrato de transporte aéreo da data de compra do voo”;</p> <p>8 - a cobrança de transferência do bilhete, se feita dentro dos prazos estabelecidos e a tempo de não ser considerada “no show”, configura cobrança abusiva (art. 42 do CDC) e ensejará o pagamento em dobro do que foi cobrado;</p> <p>9 - acrescentar ao Parágrafo Único: “devendo, neste caso, informar de forma clara e destacada sobre a multa ou adicional e seus valores em toda oferta ou publicidade”;</p> <p>10 - excluir o Parágrafo único - para excluir a possibilidade de revenda de bilhetes aéreos. Grave risco de segurança, migratória e aduaneira, especialmente no âmbito internacional;</p> <p>11 - a partir do momento que existe a possibilidade da palavra “exceto”, certamente será exigido das companhias o uso de tal exceção;</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>12 - não é uma pratica mundial, geraria fraude das revendedoras de bilhetes e denotaria prejuízo para o próprio consumidor. Poderá haver revenda de bilhetes aéreos por entidades não autorizadas; Problemas de segurança operacional, conforme diretriz estabelecida na Resolução 255 desta agencia; Prejuízo da empresa, uma vez que haverá necessidade de recursos para atender esta demanda adicional;</p> <p>13 - está de acordo com o Projeto de Lei do Senado n. 394/2013 que torna o bilhete de passagem transferível;</p> <p>14 - transferência tem riscos de falsificação, criação de um mercado paralelo (comércio ilegal)</p> <p>15 - o contrato de transporte não pode ser unilateralmente transferido para outra pessoa. Há riscos com segurança, já que as empresas aéreas iniciam triagem do perfil do passageiro mesmo antes de concluída a venda;</p> <p>16 - revogar parágrafo único - as agências de turismo acabam sub-rogadas em responsabilidades diante do quadro pretendido;</p> <p>17 - isso pode trazer um mercado paralelo, tal qual foi o vale transporte;</p>
		<p>18 - transferir bilhete pode fazer com que as promoções atuais das companhias aéreas tornem-se inviáveis;</p> <p>19 - até que se altere esse dispositivo no CBAer não podemos permitir a transferência do bilhete.</p>
Texto final proposto: dispositivo suprimido.		
<p>Resposta da ANAC: A possibilidade de transferência da passagem trouxe incertezas em relação aos seus impactos tanto no preço dos serviços, como na criação de um mercado paralelo de passagens aéreas. A Agência se sensibilizou em relação aos argumentos ligados aos riscos que esta imposição pode acarretar, assim como ao fato de que esta facultatividade poderia se tornar impositiva, perante as ordens judiciais de nosso país. Com isso, resta mantida a intransferibilidade da passagem, mas a obrigação foi alocada ao artigo seguinte, considerando sua pertinência. Ficam, assim, prejudicadas as demais sugestões.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 9 O erro no preenchimento do nome ou sobrenome no bilhete de passagem configura irregularidade que deve ser corrigida pelo transportador, sem ônus para o passageiro.	<p>1 - Jurcaib; 2 - Proteste; 3 - ABEAR; Empresas Aéreas; IATA; ABAV; 4 - Procon-SP; 5 - Empresa aérea; 6 - Consumidor; 7 - Consumidor.</p>	<p>1 - Excluir a expressão “no preenchimento” do caput; 2 - mudar o artigo para “É dever do transportador aéreo conferir os dados do passageiro antes da emissão do cartão de embarque”; 3 - substituir a expressão “O erro no preenchimento do nome ou sobrenome no bilhete” por “O erro de grafia no nome ou sobrenome”. Erro de grafia (ou fonéticos) não pode dar margem para transferência de bilhete; 4 - Acrescentar ao artigo a expressão “de imediato”, após a palavra “corrigida” dada a grande quantidade de problemas que os consumidores vêm enfrentando para fazer tais alterações; 5 - Acrescentar ao artigo a expressão “de até três (3) caracteres” após a palavra “sobrenome”; 6 - a possibilidade de alteração de titularidade da reserva e outros documentos feitas pelo GDSs (Global Distribution Systems) parece temerária; 7 - Especificar a extensão da correção para não caracterizar transferência de titularidade.</p>
<p>Texto final proposto: Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro configura irregularidade que deve ser corrigida sem ônus pelo transportador, quando for necessário para o procedimento de embarque.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: No referido, cuidou-se da correção do erro no preenchimento do nome do passageiro, que foi bem visto pelos órgãos e entidades de defesa do consumidor. Essa norma foi acrescida à presente resolução porque grande quantidade de questionamentos sempre foi recebida pela ANAC versando sobre as barreiras impostas pelas empresas aéreas para correção do nome do passageiro na passagem devido a erro no momento da compra. As empresas alegavam que corrigir o nome do passageiro poderia se caracterizar como transferência da passagem aérea, afrontando assim o art. 11 da Resolução nº 138/2010. Em razão disto a ANAC firmou o entendimento que a empresa não pode se furtrar a acatar solicitação do passageiro para realizar correção do seu nome, desde que não se caracterize na transferência da passagem aérea.</p> <p>Cabe esclarecer que, nos termos do art. 226 do CBA, eventual irregularidade da passagem aérea não invalida a existência e eficácia do contrato de transporte. Por outro lado, por força do item 108.25, e, do RBAC 108 da ANAC, e por medida de segurança e ordem pública, é obrigação do transportador aéreo efetuar a identificação do passageiro durante o procedimento de embarque, conciliando os dados constantes da reserva com o seu documento de identificação. Além do que, o contrato de transporte aéreo exige a identificação das partes para o seu aperfeiçoamento. Assim, positivou-se que erros meramente materiais, decorrente do preenchimento do nome, sobrenome ou agnome são irregularidades que podem ser corrigidas pelo transportador sem prejuízo do atendimento das regras de security.</p> <p>Importante ressaltar que aqui se mira no consumidor de boa-fé, que tem direito de usufruir o serviço que adquiriu. Essencial, neste caso, que as empresas aéreas evitem prejudicar justamente o agente hipossuficiente. Com isso, regulamenta-se o art. 226 do CBA e ao mesmo tempo assegura-se garantir a prestação do serviço ao consumidor de boa-fé.</p> <p>No âmbito desta discussão, os problemas mais recorrentes sempre foram em relação à não compreensão de algumas empresas aéreas de termos como “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e afins como sobrenomes válidos. Neste caso, cabe às empresas prestar clara informação, caso não aceite estes termos, de forma a evitar dificuldades de preenchimento dos formulários no momento da compra, pois a exatidão das informações contidas na passagem é uma decorrência lógica do contrato de transporte, não podendo, sem ela, portanto, existir o contrato.</p> <p>Cabe enfatizar que a norma prevê a correção no “erro no preenchimento” e não apenas grafia, pois são justamente essas situações que se mostram mais sensíveis. Se a mera correção de três letras do nome fosse um critério tão eficiente, inexisteriam reclamações sobre essa situação. A negativa de embarque por erro no nome, que poderia ser facilmente ajustável, revelou-se geradora de consideráveis celeumas no serviço de transporte aéreo. Repise-se que não se quer aqui obrigar a empresa aérea a prestar serviço a pessoas de má-fé ou permitir que a mudança de nome sirva de artifício para a transferência da passagem a terceiro. Essencialmente, almeja-se assegurar o direito básico de utilização do serviço adquirido pelo consumidor de boa-fé.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
§1º A correção deve ser solicitada pelo passageiro antes da emissão do cartão de embarque.	1 - Jurcaib; ABEAR; Empresas aéreas;2 - Consumidor3 - SOS Consumidores4 - IATA	1 - Substituir o §1º para “A correção deve ser solicitada pelo passageiro em até 24horas após a realização da compra, desde que com, no mínimo 7 dias antecedendo o embarque, podendo ser recusado o embarque do passageiro em caso de inobservância” pois os aeroportos não habilitados a proceder à correção, mais ainda nos casos em que há transporte sucessivo;2 - Acrescentar ao final do §1º para - e também deve ser amplamente divulgada através de mensagens nos canais de atendimento presenciais e eletrônicos utilizados para a emissão do cartão de embarque;3 - Substituir o §1º para “É dever do transportador aéreo conferir os dados do passageiro antes da emissão do cartão de embarque”, pois o ônus de conferir os dados antes da emissão do bilhete é inteiro da empresa aérea. Vale aqui o princípio da vulnerabilidade do consumidor.4 - A tendência mundial é de que ao finalizar a compra o cartão de embarque seja imediatamente emitido, assim não haveria um lapso temporal para se permitir a mudança. Conforme negociado com a SENACON, deve-se limitar a correção a 24 horas, desde que 7 dias de antecedência da viagem.
Texto final: § 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Conquanto a temática da mudança de nome integra diversas manifestações de passageiros que chegam pelo sistema Fale com a ANAC, observa-se que as dificuldades geradas pelas correções dos nomes nas passagens, perpetrada pela empresa aérea, denegriram uma situação que poderia, inicialmente, ser facilmente dirimida entre prestador de serviços e clientes. Como este arranjo se mostrou inviável, a princípio, restou imprescindível regulamentar direito à correção do nome. Vale reconhecer que, uma vez adquirido o serviço, erro formal não pode impedir o consumidor de ter acesso à prestação devidamente contratada. Uma vez que essa garantia não pode ser exercida em detrimento da operação de embarque, verificou-se a necessidade de estabelecer marco temporal seguro prévio para o passageiro atingir seu direito. De outra forma, seria extremamente arriscado para a segurança da aviação deixar o passageiro exigir qualquer modificação no momento do embarque, que poderia gerar tumultos e atrasar o voo. Em atendimento à manifestação da PF-ANAC, esclareceu-se na norma que o momento do <i>check-in</i> compõe marco temporal específico e proporcional, em que a modificação pode ser feita com segurança e garantia para os passageiros, seja no voo doméstico como no internacional. A realização da mudança com prazo acima deste, em vista da simplicidade da correção, poderia configurar exigência desproporcional. Por outro lado, a transferência da responsabilidade de conferência somente ao transportador também seria medida desmesurada, em vista das obrigações mínimas que o cliente deve ter em relação ao contrato de consumo. Ademais, outras mudanças na redação do dispositivo buscaram impingir a clareza requerida pelas manifestações.</p> <p>Buscou-se ainda na Resolução nº 255/2012, norma de disponibilização de Informações Antecipadas sobre Passageiros (API) e do Registro de Identificação de Passageiros (PNR), que trata de segurança da aviação civil, um parâmetro que pudesse atender à necessidade dos passageiros, sem opor riscos ao serviço. Nesse sentido, os prazos do PNR, que é registro dos dados de cada viagem reservada, por um passageiro ou em nome deste, criado pelas empresas aéreas ou seus agentes autorizados para uso próprio, poderiam consistir em parâmetro suficiente também para a retificação do nome. Com isso, observou-se na norma:</p> <p>Art. 5º A primeira mensagem de PNR deve ser transmitida com 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto da partida do voo, devendo ocorrer atualizações, preferencialmente incrementais: I - com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência; II - com 6 (seis) horas de antecedência; e III - no momento do fechamento do voo.</p> <p>A partir dessa indicação, verificou-se ser possível atualizar ou inserir novas as informações até o fechamento do voo. No mesmo sentido, faz-se viável que uma passagem seja adquirida pouco tempo antes do fechamento do voo.</p> <p>A redação dada ao art. 8º não retirou das empresas a possibilidade de gerar incentivos ao check-in antecipado pelo passageiro (web check-in), advertindo-o inclusive quanto à necessidade de averiguação de seus dados. Além disso, cabe às próprias empresas definir os prazos de comparecimento para check-in presencial.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
§2º No caso de transporte aéreo internacional sucessivo, em que o transportador contratual não executa parte do transporte comercializado (interline), os custos da correção poderão ser repassados ao usuário	1 - Jurcaib2 - Proteste / SOS Consumidores / Procon-SP3 - Consumidor4 - Empresas aéreas / ABEAR5 - IDEC6 - IATA7 - IATA; empresa aérea8 - Empresa aérea9 - Procon-SP	1 - Excluir a expressão “em que o transportador contratual não executa parte do transporte comercializado (interline)”; 2 - supressão ao parágrafo - A partir do momento que o transportador comercializa o serviço de transporte, mesmo que parte do serviço seja feito por terceiro, o contratado deve garantir e responder pela plena efetivação do serviço a ser prestado; 3 - Não deveriam existir custos, as empresas são todas parceiras para voos internacionais, o processo deve ser simplificado e automatizado para esse fim, não gerando custos; o usuário aqui aparece como um terceiro interessado na prestação do serviço que lhe é ofertado por um transportador, sem que com esse transportador contratual haja nenhum vínculo contratual por parte deste usuário;
		4 - Acrescentar ao fim do §2º “sujeito a disponibilidade de lugares, na mesma classe tarifaria”. Durante o processo de correção, há cancelamento do primeiro contrato e estabelecimento de outro, de modo que todos os trechos e reservas cairão. Com o cancelamento efetivado os demais consumidores seguem tendo acesso ao estoque de venda, sendo vedado aos transportadores bloquearem este acesso. Daí a necessidade da ressalva quanto a disponibilidade de lugares nas demais empresas; 5 - Exclusão do parágrafo em respeito a boa-fé objetiva e o equilíbrio nas relações de consumo. O repasse de cobrança adicional é abusivo (artigos 39, V e 51 IV do CDC). A partir do momento que o transportador comercializa o serviço de transporte, mesmo que parte do serviço seja feito por terceiro, o contratado deve garantir e responder pela plena efetivação do serviço a ser prestado; 6 - os custos da correção deve também abranger aos contratos de transporte domésticos; 7 - é impossível realizar tais mudanças nas empresas internacionais em razão de se modificar sistemas operacionais em diferentes países;

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		8 - Acrescentar ao parágrafo “inclusive mas não limitado a multa de alteração e diferença de tarifa, se aplicável, além de ser sujeito a disponibilidade de lugares”; 9 - acrescentar ao final do §2º “desde que devidamente comprovados”.
Texto final proposto: § 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (<i>interline</i>), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.		
<p>Resposta da ANAC: Como regra é vedada a cobrança para corrigir dados incorretos inseridos na passagem aérea. No entanto, o regulador abre exceção ao considerar a possibilidade de cobrança em casos de transporte aéreo internacional sucessivo (<i>interline</i>), nos termos do §2º da norma, isto é, aquele onde há comercialização de trecho por um operador aéreo e operação por outro. Esta cobrança foi permitida porque o valor pago representa segurança para o passageiro de que seu nome estará correto junto à próxima empresa e com isso ele não terá problemas de embarque no território estrangeiro. O risco de que a correção não fosse refletida na operação aérea no território estrangeiro é muito alto, o que causaria maiores transtornos aos passageiros. De outra forma, caso o erro seja patente, melhor que seja assegurada a viagem e o passageiro eventualmente busque a reparação no judiciário em momento posterior, do que seja este impedido em relação a uma das etapas do serviço de transporte. Assim, a redação foi simplificada, para sua melhor compreensão. Por outro lado, não se pode acatar o argumento da modificação gratuita, que iria onerar a empresa aérea e força-la a diluir no preço dos outros passageiros. Ademais, melhor que se assegure o transporte e seja resguardado o direito de ação, que a frustração completa da viagem. Vale notar que no transporte doméstico os custos de correção correm integralmente por conta da empresa aérea, enquanto serviço complementar ao da venda da passagem (que teria sido feita de maneira incompleta). Com a redação dada, ainda, se assegura o direito à cobrança de eventuais consectários contratuais, no caso. Com este arcabouço, todas as empresas aéreas têm condições concretas do cumprimento da correção do nome.</p>		
§3º Não se aplica o §2º deste artigo se a incorreção decorrer de fato imputado ao transportador aéreo ou a seus prepostos.	1 - Proteste 2 - ABEAR / Empresa aérea 3 - SOS Consumidor	1 - supressão ao parágrafo; 2 - excluir a expressão “ou a seus prepostos” do parágrafo, para evitar redundância tendo em vista que fato imputado ao transportador aéreo já inclui seus prepostos. Quando os agentes de viagens não tomam o cuidado de preencher os dados os passageiros corretamente, as empresas aéreas incorrem em despesas para a correção. 3 - Supressão, condicionada à supressão do parágrafo anterior.
Texto final proposto: §3º Não se aplica o §2º deste artigo nos casos em que a incorreção decorrer de fato imputado ao transportador.		
<p>Resposta da ANAC: A norma explicita a não aplicabilidade §2º se a incorreção decorrer de fato imputado ao operador aéreo ou a seus prepostos, caso contrário seria considerado como cobrança abusiva, conforme descrito no Código de Defesa do Consumidor. Assim, a redação deve ser mantida, pois funciona como regra lógica do sistema de correção de nomes. Sua redação foi aprimorada, considerando o art. 4º e o 40 (prepostos e OTA) da norma, contemplando-se parcialmente as sugestões.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Texto final proposto: §4º A correção do nome não prejudicará o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.		
Resposta da ANAC: Consoante comentado em relação ao art. 8º da minuta enviada para a Audiência Pública nº 03/2016, decidiu-se por manter a proibição de transferência da passagem. Contudo, essa a proibição não merece veiculação por dispositivo autônomo, mas sim enquanto proteção ao direito de contratar dos prestadores de serviço. Dito de outra forma: as transportadoras terão a possibilidade de proibir a transferência no contrato de adesão, sendo esta prerrogativa materializada, sobretudo, pela modificação do nome da passagem, que importe na mudança de seu titular. Entretanto, assegura-se que o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea persiste.		
<p>Art. 10 As regras para alteração e rescisão contratual, por iniciativa do usuário, bem como as penalidades aplicáveis, são livremente estabelecidas pelo transportador, segundo o regime de liberdade tarifária.</p> <p>§1º É vedada a cumulação de multa pela rescisão do contrato pelo passageiro com multa pelo reembolso.</p> <p>§2º Caso o passageiro opte por utilizar créditos remanescentes para compra de nova passagem junto ao transportador, aquele deverá receber por escrito, em meio físico ou meio eletrônico, o saldo e as regras de utilização.</p> <p>§3º A multa pela rescisão não pode ultrapassar o valor do serviço adquirido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CONUT e Consumidores; 2. Consumidores; 3. Consumidores, IDEC, Procon SP; 4. SOS Consumidor e Proteste; 5. JURCAIB/ Iata /Empresas aéreas; 6. Abear; 7. Consumidor; 8. SOS Consumidor / Proteste. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propõe que sejam estabelecidos em norma limites para aplicação de multas em caso de rescisão. 2. Sugere dosimetria percentual para as multas contratuais conforme antecedência em relação ao voo. 3. Manifestam pela aplicação de multa máxima conforme 740 do CCB e/ou que a medida está em desacordo com o CDC. 4. Propõe a supressão do artigo, sob o fundamento de que "liberdade de preço não se confunde com liberdade para estabelecimento de regras contratuais", além pretender indicar que o dispositivo se contrapõe ao CDC e CCB que, segundo o contribuinte, devem ser obedecidos. 5. Suscitam que o teor dos §§1º e 3º afrontam o regime de Liberdade Tarifária, uma vez que inibiria perfis promocionais nos contratos conjugados, com valores de retorno entre 1 e 20 reais, pois induziria ao risco moral de cancelamento do trecho de maior valor de forma a aproveitar somente o de menor sem penalidade...??

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>6. Sugere exclusão do §1º, sob a justificativa de que ele contradiz o regime de liberdade tarifária tendo em vista que multa penal não pode se confundir com multa administrativa.7. “Sobre o Art. 10, § 3º concluímos que é temerário manter o dispositivo, pois as empresas aéreas podem estabelecer, de forma corriqueira, sempre multas maiores que o bilhete, generalizando o que é, a priori, uma exceção”.8. A primeira aponta possível contradição entre o que dispõe o §3º, art. 10 (multa não superior ao preço do serviço), e o que dispõe o art. 3º (oferta de ao menos um produto com multa não superior a 5%). Ressalta os arts. 412 (cláusula penal=100% da obrigação) e 413 do CCB (diminuição pelo juiz a patamares razoáveis). A segunda, por sua vez, defende a aplicação do caput desde que “respeitados os art. 3º e 12, bem como legislação aplicável, incluindo o CDC”.</p>
<p>Texto final: Art. 9º. As multas contratuais não podem ultrapassar o valor do serviço de transporte aéreo. Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais não podem integrar a base de cálculo de eventuais multas.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: As contribuições foram deduzidas no sentido de que se forçasse um limite para as multas contratuais ou percentuais máximos. Com efeito, qualquer proibição de cobrança de multas contratuais afeta diretamente a prerrogativa das partes à liberdade de contratar. Outrossim, o CCB é tomado como matriz orientadora da legislação de transportes e deve ser aplicado com as devidas adaptações à realidade do transporte aéreo. Nesse ponto, em acatamento geral às contribuições, estabeleceu-se o valor do serviço como um teto para as multas (vide art. 412 CCB). Desde que respeitada a premissa que a multa não pode superar a passagem paga, é dado ao prestador elaborar seu contrato conforme o melhor arranjo negocial cabível, respeitado o dever de informação correta aos consumidores.</p> <p>Cumpra ainda ponderar que, dada a relação contratual de adesão estabelecida, em que os termos são conhecidos pelo consumidor e por ele acordados, eventual ruptura no enlace contratual se dará por força do instituto da resilição, que se submete às regras do CCB:</p> <p>Art. 473. A resilição unilateral, nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita, opera mediante denúncia notificada à outra parte.</p> <p>Neste contexto, é importante observar que o art. 2º da Resolução nº 400 reitera a liberdade do operador aéreo para estabelecer regras para resilição e alteração contratual, bem como as penalidades aplicáveis. No entanto, esta liberdade está condicionada a alguns princípios legais, que refletem o dirigismo público dos contratos privados, a saber: a impossibilidade de cobrança de multas acima do valor da passagem; e a proibição de incidência de multas contratuais sobre cobranças de terceiros (notadamente, as tarifas aeroportuárias e as taxas governamentais).</p> <p>Se um dos problemas que se quer evitar é uma falha na comunicação acerca das multas aplicáveis, cabe à Agência Reguladora demonstrar ao transportador o ruído causado, impondo sua correção, ao invés de emitir proibição sobre elemento contratual típico. De outra sorte, as <i>cancelation fees</i> representam elemento típico dos contratos de transporte aéreo internacionais, que precisariam ser adaptados exclusivamente para a realidade do Brasil, medida que não se faz razoável. Por fim, não se pode aventar a ofensa à liberdade tarifária, pois esta encontra seus limites na tarifa estabelecida (valor da passagem).</p> <p>Em relação às multas contratuais, enquanto cláusulas acessórias, não podem superar o valor da obrigação principal, por razões legais e lógicas. Ademais, importante ressaltar, a base de cálculo da multa não pode incluir valores que foram recolhidos em razão da exigência de terceiros (como a tarifa de embarque), que efetivamente não integram o contrato de transporte aéreo, sendo certo que a transportadora funciona nestes casos como mera repassadora dos montantes. A postura do regulador em relação aos serviços opcionais sempre foi direta, no sentido de que suas regras de comercialização são do inteiro alvitre do transportador. Nessa linha, persiste para o caso o silêncio eloquente da Administração Pública, que ao não se pronunciar, salvo melhor juízo, relega a disciplina dos serviços acessórios, quanto ao seu valor, perecibilidade, integração de multas contratuais à integral estratégia comercial da transportadora. De outra forma, dispor que deveriam ser integralmente devolvidos os valores relativos aos serviços acessórios ou opcionais contratados seria intervenção desproporcional na regra de negócio da empresa, prejudicando-se, por isso, a regra de liberdade contratual.</p> <p>Finalmente, o artigo foi adaptado para fácil compreensão e aplicação.</p>		
<p>Art. 11 A tarifa de embarque deve ser integralmente restituída, no caso de resilição do contrato. §1º Em caso de remarcação da passagem, o passageiro deve pagar ou receber a variação da tarifa de embarque, conforme o valor que constar da tabela vigente, à data da remarcação, para a data e horário de seu</p>	<p>1. Lufthansa;2. Abav.</p>	<p>1. Sugere inclusão do seguinte texto ao final do §1º do art.11: "respeitada a regra da tarifa originalmente adquirida". Ressalta a maior restrição das passagens promocionais.2. Indica que a redação dos dispositivos 10 e 11 da minuta estão em consonância ao CDC.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
novo embarque. §2º A tarifa de embarque não pode integrar a base de cálculo de eventuais multas contratuais.		
<p>Texto final proposto: Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deve pagar ou receber:</p> <p>I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e</p> <p>II – a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.</p>		
<p>Resposta da ANAC: O artigo proposto tem por escopo trazer duas obrigações, uma ao transportador e outra ao passageiro: a primeira se relaciona à devolução da tarifa de embarque, em caso do cancelamento da passagem e a outra, de caráter informativo ao consumidor, de que, além das diferenças das tarifas aeroportuárias, que poderão ser pagas ou devolvidas na alteração da passagem, também devem ser esperados adicionais (ou reduções) no preço da própria passagem aérea.</p> <p>A proposta que o artigo contempla foi bem aceita, recebendo apenas sugestões em relação ao texto. Não se viu necessidade em esclarecer as restrições das passagens promocionais, uma vez que esta informação deverá ser bem veiculada na oferta. Ademais, conforme alertado pela Procuradoria Jurídica, em relação à padronização do texto da norma, fez-se necessária a alteração do inciso II.</p>		
<p>Art. 12 O usuário poderá desistir da compra da passagem, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento da confirmação de sua aquisição. Parágrafo único. A regra descrita no caput somente se aplica às compras feitas com, no mínimo, sete dias de antecedência em relação à data de embarque.</p>	<p>1. MPE/RJ/ SENACON/ IDEC/ PROCON/MG/ PROCON/SP/ SOS Consumidores;2. CONUT/ Consumidores;3. CONUT/ Consumidor;4. CNMP e Procon SP.</p>	<p>1. Questionam a proposta face ao que dispõe o art. 49 do CDC, sugerindo ora o total alinhamento da proposta ao que dispõe o diploma consumerista ora que a proposta deverá dispor “sem prejuízo ao disposto no art. 49 do CDC”. Alguns trazem, mesmo que com pouco rigor crítico na escolha, jurisprudência para corroborar com a crítica;2. Propõe que o prazo mínimo de 7 dias seja reduzido a 24 horas.3. Sugere a dosimetria de 1 hora para desistência dentro do prazo de 7 dias de antecedência do voo, de forma a possibilitar a correção de eventuais erros "operacionais" de emissão do bilhete.4. Defende a ampliação de 24 h para 7 dias, respeitada a antecedência de xx (prazo a ser fixado após estudo técnico). A segunda, “no prazo de 7 dias, conforme CDC, desde que o faça no prazo de 24 h após confirmação da compra (sic)”.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final: Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.</p> <p>Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.</p>		
<p>Resposta da ANAC: No dispositivo sob destaque propõe-se, com inspiração no art. 740 do CCB, estabelecer regra de desistência sem ônus para o consumidor do transporte aéreo. No caso do art. 740, verifica-se que o legislador não estabeleceu qual é o tempo razoável para a referida renegociação, impossibilitando ao passageiro a prova de que deu ao transportador tempo suficiente para que ele renegociasse a passagem. Desta forma, no intuito de adequar-se ao Código Civil e ao mesmo tempo ampliar os direitos do usuário do transporte aéreo, que este artigo foi apresentado. O regulador, ciente das peculiaridades do sistema de transporte aéreo, estabelece limite a este prazo, conforme descrito no parágrafo único, aplicando a norma apenas às compras feitas com, no mínimo, sete dias de antecedência em relação à data de embarque, para que, conforme descrito no Código Civil, o operador possa ter tempo para renegociar a passagem. Vê-se que ao afrontar o Código Civil a norma proposta acaba por ser mais protecionista que o código civilista, pois indica que a rescisão não terá nenhum ônus ao usuário, enquanto que o CCB prevê a cobrança de até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.</p> <p>Esta ampliação do benefício apresentada nesta norma é uma forma a mais de proteger o usuário, tendo em vista que, com o advento do regime de liberdade tarifária, grande parte das passagens comercializadas passaram a ser de bilhetes “promocionais”, os quais possuem maiores restrições para remarcação e rescisão. Desta forma, se em alguma compra um usuário por não estar no prazo previsto tiver que arcar com um custo relativamente alto de remarcação ou rescisão, em outras, outro usuário terá este benefício. Assim, o regulador busca equilíbrio entre o direito de gerenciar as tarifas aéreas dado aos operadores e o do usuário de desistir do serviço adquirido, independente das circunstâncias que o levaram a esta desistência.</p> <p>Sobre esta discussão é importante acrescentar que o artigo em pauta não tem a finalidade de afastar o direito de arrependimento, que dispõe o art. 49 do CDC, a despeito das controvérsias da matéria no âmbito do Poder Judiciário. Além do que, o direito de rescisão aqui proposto tem alcance mais amplo do que o indicado no CDC, uma vez que abrange qualquer contrato de transporte, independente da compra ter sido realizada dentro ou fora de algum estabelecimento comercial. Ademais, a fonte inspiradora foi a norma CFR, Título 14, Parte 259, dos Estados Unidos da América, que tem boa aplicação por lá. Em vista destas considerações, não se reputa qualquer ofensa ao art. 49 do CDC, bem como julga-se bem calibrada a proposta para o consumidor brasileiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 13 As alterações contratuais nos horários de partida ou de chegada devem ser informadas aos passageiros. §1º Caso a alteração seja superior a quinze minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais em relação ao horário inicialmente contratado e o usuário não concorde com o novo horário, o transportador aéreo deve oferecer: I - reacomodação do voo para a data e a hora de conveniência do usuário, vedada qualquer cobrança adicional; ou II - devolução integral do valor pago. §2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto para realizar o voo como inicialmente contratado, deve o transportador aéreo oferecer assistência material, se for o caso e alternativamente: I - reacomodação; II - reembolso; III - conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.</p>	<p>1. Consumidor; 2. Air France/KLM/ Etihad Airways/ TAM/ AIR Canada/ IATA/ Abear/ Lufthansa/ United Airlines e GRU; 3. JURCAIB/ Air Canada/ IATA/ Lufthansa e United Airlines; 4. Consumidor; 5. Procon/SP; 6. MPE/RJ e SENACON; 7. Consumidor; 8. SENACON/ CNMP/ Consumidores; 9. SOS Consumidor e Proteste;</p>	<p>1. A contribuição sugere que se determine prazo mínimo de 6 horas da partida para que as empresas prestem as informações do caput; 2. Sugerem que a reacomodação de que trata o § 1º se dê dentro de limite temporal (entre 5 e 7 dias). Também há sugestões para flexibilizar o tempo de alteração (30 min, 1 hora ou 2 horas para doméstico; e 2 ou 4 horas para internacional; ou ainda de acordo com o tempo de duração do voo). Fundamentam no sentido de potencial risco moral de remarcações em alta temporada; além de potencial dano à logística da infraestrutura (capacidade – GRU); 3. Sugerem que “as alterações contratuais devem ser informadas aos passageiros pelos meios disponíveis que forem informados no ato da comercialização, pois nem sempre os passageiros ou agentes de viagem informam dados de contato”; 4. Acrescentar ao caput que a informação também deverá ser obrigatoriamente fornecida por meio eletrônico (e-mail ou sms, e.g.); 5. Acrescentar ao caput "por todos os canais de atendimento";</p>
	<p>10. Consumidor; 11. CONUT/ Consumidores; 12. Consumidor.</p>	<p>6. Que a informação deverá "ser efetivamente informada aos passageiros, com todos os meios disponíveis para tanto"; 7. Acrescentar que, não somente as alterações de horário sejam informadas, mas qualquer alteração contratual; 8. Que as reacomodações indicadas também valham para voos de terceiro (com as mesmas características de conforto), bem como deixar claro que todas as alternativas dispostas sejam à escolha do passageiro; 9. Suprimir a expressão "se for o caso" (§2º), por considerá-la muito subjetiva e, se assim mantida a redação, possibilitará interpretações prejudiciais ao consumidor; 10. Que a informação sobre a alteração deverá ser fornecida por escrito quando requerida pelo pax. 11. Normatizar multa (compensação financeira) em favor do passageiro para os casos de alteração ou atraso.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		12. Em relação ao caput: que poderia ficar claro que a obrigação é da empresa aérea; Em relação ao §1º: questiona em qual índice se baseia a “melhor prática” para os 15 min ou 1h; como procederá a empresa quando o atraso (sic) ocorrer dentro da aeronave; Em relação ao §2º: se é válido para os voos de origem; se haveria compensação no caso de conclusão por outra modalidade (indica ser prática comum na região Nordeste).
<p>Texto final: Art. 12 As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, devem ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 horas.</p> <p>§1º O transportador deve oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:</p> <p>I – informação da alteração prestada em prazo inferior ao do caput; e</p> <p>II – alteração do horário de partida ou de chegada superior a trinta minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o novo horário.</p> <p>§2º Caso o passageiro compareça no aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, deve o transportador oferecer a assistência material, quando cabível, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:</p> <p>I – acomodação;</p> <p>II – reembolso integral; e</p> <p>III – execução do serviço por outra modalidade de transporte.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>Resposta da ANAC: A proposta em destaque trouxe a alteração da regra da Resolução nº 141/2010, acerca da alteração do contrato de transporte aéreo por parte do transportador, também dita "alteração programada". Ressalta-se que a norma de referência não provia ampla tutela dos usuários nos casos de alteração de malha aérea por interesse da empresa aérea. Isso porque os cancelamentos programados (oriundo de "adequações de malha área") não estão claramente abrangidos pela Resolução nº 141/2010 entre os casos de alteração ou cancelamento contratual, deflagrados pelos transportadores. Por essa razão, busca o agora dispositivo 12 da norma estabelecer prescrições específicas que abarquem também o cancelamento programado. Insta salientar que estes não representam falha na prestação do serviço, a rigor, mas sim ajustes realizados sobretudo em decorrência de solicitações de órgãos governamentais tais como Infraero, DECEA, Polícia Federal, Receita Federal, entre outros possíveis. De outra sorte, reafirma-se, com isso, os direitos dos passageiros de manterem o planejamento de sua viagem, da forma mais fiel possível ao inicialmente planejado, ampliando-se o espectro de assistência a partir de agora. Assim, contemplando as manifestações, o atraso e cancelamento do voo nem sempre é previsível, por isso que seria inócuo estabelecer um prazo de antecedência para a comunicação de qualquer fato ao passageiro. Vale, sim, a técnica de indicar que, a partir de 72 horas, o passageiro terá direitos adicionais se comparecer ao aeroporto. De outra sorte, como a nova proposta dispõe ao transportador que a reacomodação do passageiro deve ser feita em serviço próprio ou congêneres, que pode melhorar muito a situação dos passageiros. A informação, que se mostra ponto sensível, deve ser eficiente, de forma que a empresa aérea não tenha de reacomodar o passageiro obrigatoriamente, como manda o §2º enunciado. Há assim um incentivo ao prestador para conseguir efetivar o aviso da mudança do voo. Observe-se que a escolha do passageiro já está expressa na nova regra, cabendo à Agência dar efetividade ao dispositivo, caso as empresas aéreas venham a se conduzir de forma diversa. A informação é suprida pelo e-mail enviado ao passageiro comunicando a mudança, que acaba representando o procedimento de alteração da transportadora e supra a necessidade de informação passada por escrito. Contudo, a hipótese de exigir do passageiro que cheque no sítio eletrônico da empresa possíveis alterações nos horários dos voos, não pode ser admitida. Com efeito, o prestador tem o dever ativo de deter meios para informar seus clientes acerca de eventual falha no serviço. Isso porque, apesar do entendimento de que mudanças programadas possam fazer parte da dinâmica do transporte aéreo, o dever de informação previsto no CDC e incorporado à Resolução nº 400, é de responsabilidade do fornecedor do serviço, não podendo este imputar ao consumidor tal dever. A informação no <i>site</i>, prevista em contrato, seria um meio a mais para o passageiro ser informado e pudesse entrar em contato para promover a sua reacomodação, mas não exonera a obrigação de informação ativa da empresa aérea no caso de outros passageiros que não atentem para o <i>site</i>.</p> <p>A proposta de consumidores para pagamento de multa da empresa para os passageiros, importante ressaltar, não se vislumbra base legal para tal determinação, nem parâmetros adequados para seu estabelecimento ou paradigma de serviço análogo que caiba, inexistindo, portanto, segurança regulatória para a medida. Os prazos de trinta minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais em relação ao horário inicialmente contratado para dar ao usuário opção de alteração de voo são parâmetros que consideram as boas práticas vigentes no mercado atualmente, sobretudo em vista de sua influência no compromisso dos passageiros. Uma mudança de 30 minutos pode efetivamente frustrar um compromisso, mas uma de 15 necessariamente não. Após este prazo, o passageiro terá o direito similar aos casos de atraso e cancelamento, uma vez que o operador aéreo não foi eficiente o necessário para avisar seu cliente da mudança. A opção de conclusão por outro modal na situação indicada não seria o apropriado, uma vez que o passageiro tem a possibilidade de remarcação do serviço. Além do que, cabe esclarecer que, o regulador fez questão de positivar as obrigações das empresas aéreas com os passageiros que não tiverem acesso à informação da mudança no horário do voo e comparecer ao aeroporto, passa a ser dever do transportador oferecer as alternativas de reembolso ou reacomodação no próximo voo próprio ou de empresa congêneres e eventual assistência material, esta quando cabível.</p> <p>Por fim, importante notar que os prazos descritos são em relação ao horário inicialmente contratados, pois podem ocorrer casos de alterações de horários sucessivas, que gerariam dúvida em relação a partir de qual horário marcado pelo operador o usuário passa a fazer jus à alteração que trata o artigo.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 14 O transporte de bagagem despachada configura serviço acessório oferecido opcionalmente pelo transportador aéreo. §1º A bagagem pode sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.</p> <p>§2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada devem ser uniformes durante todo o itinerário, para os voos com início no Brasil, incluído o trecho de retorno.</p> <p>§3º Caso o transporte seja realizado por mais de um transportador aéreo, mediante a celebração de um único contrato, deve ser observada a regra do §2º do presente artigo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. Consumidor; 3. Avianca; 4. Consumidor; 5. Air France; 6. IATA; 7. Senacon; 8. IDEC; 9. LATAM; 10. ABEAR; 11. CNMP; 12. Lufthansa; 13. Procon/SP; 14. ABEAR; 15. MDC/BH; 16. FIESP; 17. SOS Consumidor; 18. PROTESTE; 19. JURCAIB; 20. South African 21. GOL (VRG Linhas Aéreas); 22. 3ª CCR/MPF. 	<p>1. A bagagem é parte integrante da relação contratual entre a empresa aérea e o passageiro. Dessa forma, não há que se falar em serviço acessório. Restrição à responsabilidade do fornecedor pela bagagem do passageiro. O artigo 734 do CC/02 que informa claramente que a responsabilidade do fornecedor se estende aos danos causados tanto aos passageiros, como em suas respectivas bagagens, salvo motivo de força maior. Desrespeita o art. 14 do CDC. A utilização do termo "opcionalmente", demonstra não só a abertura que poderão ter as companhias aéreas para realizar cobrança em relação aos despachos de bagagem, como também certo descaso para com o consumidor. Ao configurar como serviço acessório, permitirá que as transportadoras possam escolher como bem entenderem, ou seja, podem dar há alguns clientes a opção de bagagem gratuita e a outros não, estaria tratando-os desigualmente, afetando o princípio da Isonomia. Não se trata de serviço acessório oferecido opcionalmente. O artigo 14 da Resolução 3 fere o art. 730 do Código Civil, ao classificar a bagagem como acessório. Serviço não poderia ser caracterizado com Acessório e opcional. Outrossim, a aquisição separada do serviço de envio de bagagem se enquadraria como "Venda Casada" com o serviço de transporte, o que é vedado pelo CDC.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>2. A franquia de voo internacional ajuda o passageiro a ter uma vida normal em outros continentes. Não reduzir franquia para o exterior. Aumentar franquia para viagens internacionais na América do Sul. É muito difícil alguém viajar para tão longe e levar pouca coisa. Não é viável fazer viagem distante sem bagagem</p> <p>3. A medida que a alegada redução dos custos em função de uma melhor redistribuição de passagem certamente não será repassada aos demais consumidores.</p> <p>4. A minuta é omissa no sentido de considerar se a empresa aérea será responsável, a partir de 2018, por transportar bagagem despachada a pedido do passageiro, ainda que cobrando por tal serviço. Podemos encontrar situações em que a empresa rejeite bagagem despachada, isso não fica claro.</p> <p>5. A população acabará pagando mais. A redução nos custos não será repassada aos passageiros. Aumentará o valor da passagem. O valor da bagagem será maior que o da passagem. Não haverá, por parte das companhias aéreas, redução de tarifa. Essa proposta vai apenas onerar os passageiros. Não baixarão os valores. Vai haver preços abusivos. O consumidor pagará a conta final como sempre. O preço da passagem não irá baixar, apenas teremos que pagar mais para despachar. Oneraram mais os consumidores.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>6. O processo de comparação de preços muito mais difícil para o consumidor.</p> <p>7. A redução da franquia de bagagem deve ser acompanhada por um limite de cobrança pelo excedente de maneira que a relação entre o preço da passagem com a franquia de hoje não sofra acréscimo substancial de preço.</p> <p>8. As aéreas não irão dar desconto para aqueles que não despacham bagagem. As empresas poderiam colocar bonificações em milhagens ou correlatos para não configurar venda casada ao consumidor que optar por não despachar ou, somente, tiver bagagem de bordo. Basta manter a possibilidade dos 23,0/32,0 kg (doméstico/internacional) e conceder desconto a quem viajar com menos bagagem, ou sem bagagem. Desconto por faixa de peso e tão logico não onerara o cliente da empresa aérea e nem a empresa. Liberar as companhias aéreas para darem descontos aos passageiros que abrirem mão de suas franquias de bagagem?</p> <p>9. Aumento da bagagem na cabine, que já não possuem espaço.</p> <p>10. Caso aprovada a resolução devem demonstrar claramente em seu site a diferença de preço para embarque com e sem bagagem.</p> <p>11. Deveria ter mais conforto e não redução de bagagens.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>12. Deveria ter valor fixo somando peso da bagagem com a do passageiro.</p> <p>13. Dimensão continental do Brasil e diferentes climas exigem muita bagagem.</p> <p>14. O valor da bagagem já deve ser considerado na passagem.</p> <p>15. Acredito que poderia ser feito em relação ao tempo de estadia, tipo, quem fica 1, 2 ou 3 dias não teria direito a despacho de bagagem, quem fica de 3 a 7 dias pode despachar uma mala.</p> <p>16. E valida a redução da cobrança da Bagagem desde que seja apresentada Redução de Tarifa</p> <p>17. Retrocesso nas garantias que o código de direito do consumidor vem assegurar.</p> <p>18. A baixa de preços só ocorrerá se tivermos concorrência.</p> <p>19. Fazer com que o passageiro despache sua bagagem com antecedência e defina onde a ele será entregue. Ao fazer o check-in com dois ou três dias de antecedência, dá-se início ao procedimento de coleta da bagagem por uma empresa prestadora desse serviço, devidamente habilitada pela empresa aérea.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>20. Isso não existe no restante do mundo.</p> <p>21. Já se paga muitas taxas.</p> <p>22. Manter a bagagem despachada e aumentar para 15kg a bagagem de mão.</p> <p>23. Minha opinião é de reduzir de 2 malas de 32kg para 2 de 23</p> <p>24. Não ao lobby das empresas</p> <p>25. Não concordo em ter que pagar mais por bagagem extra</p> <p>26. Não deve mudar.</p> <p>27. Não é justo pagar preços altos e não poder levar bagagens.</p> <p>28. Não garante que haverá diminuição dos preços.</p> <p>29. Não se pode penalizar os passageiros para incentivar a concorrência no setor.</p> <p>30. O art. 730 CC/02 diz que é obrigação (de resultado) o transportador efetuar o transporte do passageiro e suas bagagens. Cobrança adicional por bagagem despachada também infringiria o art. 6º inciso V do Código de Defesa do Consumidor, pois uma cobrança adicional representaria desproporção entre o serviço prestado e o valor cobrado, ou seja, cláusula abusiva</p> <p>31. O transporte de bagagem despachada configura serviço OBRIGATÓRIO oferecido OBRIGATORIAMENTE pelo transportador aéreo, COM FRANQUIA MÍNIMA DE VINTE E TRÊS QUILOS.</p> <p>32. Observa-se que, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º que o fornecedor, no caso o transportador, tem a obrigação de despachar a bagagem do consumidor sendo considerado como serviço obrigatório oferecido pelo transportador aéreo e não de cunho opcional, como expõe o artigo.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>33. Com o aumento do preço das bagagens despachadas o poder de compra diminuirá, quem vai ao exterior fazer compras irá pensar duas vezes devido a essa medida. Com isso a economia do país será atingida e muitas lojas perderão o poder de venda, com a economia desguarnecida menos pessoas poderão viajar fazendo disso um "efeito dominó".</p> <p>34. Os passageiros não irão se acostumar.</p> <p>35. O governo deveria era reduzir impostos dos combustíveis. O que encarece passagem é a carga tributária.</p> <p>36. Permite que o bilhete aéreo seja negociado de acordo com o serviço prestado para cada passageiro. Ocorrerá um ajuste, de acordo com a demanda de casa usuário. Aquele que utilizar bagagens (além daquela de mão), pagará por este serviço e pelo seu transporte. Por outro lado, quem não levar nenhuma bagagem, pagará apenas pelo seu transporte, trazendo equilíbrio para as relações negociais. Contudo, fica a ressalva de que nada garante que o preço praticado pela companhia aérea, para aqueles que não levam bagagens, será, efetivamente, reduzido.</p> <p>37. Pode criar um desequilíbrio financeiro no consumidor final, pois o custo final da passagem aérea não ficaria definido na hora da compra da mesma, podendo causar problemas na hora do embarque e até mesmo constrangimento para os passageiros.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>38. Retirar a franquia de bagagem é desrespeito ao artigo 5º da Constituição, sobretudo nos voos internacionais.</p> <p>39. Retrocesso aos direitos dos passageiros</p> <p>40. Se a passagem ficar mais barata será uma boa opção.</p> <p>41. Será apenas uma forma maior de renda às companhias aéreas. Os benefícios serão apenas para as empresas aéreas.</p> <p>42. Talvez fosse interessante implantar apenas para voos domésticos e na América do Sul.</p> <p>43. Uma vez que a proposta é por quilo, como saber antecipadamente o quanto você gastará? O consumidor ficará sempre em dúvida se sua bagagem despachada será cobrada ou não.</p> <p>44. Venire contra factum proprium”, este diz que é proibido comportar-se de maneira desigual da habitualmente adotada. Caso a hipótese de comportar de maneira desigual da habitualmente adotada fosse permitida, a insegurança jurídica chegaria a patamares elevadíssimos.</p>
<p>Texto final: Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.</p> <p>§1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.</p> <p>§2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.</p>		
<p>Resposta da ANAC: As contribuições apresentadas revelam as preocupações dos consumidores com o transporte de bagagem, no que se refere ao aumento do preço da passagem, além da suposta perda de direitos. Todavia, deve-se atentar para o fato de que a franquia de bagagem, nos termos atuais, é um item de custo que está agregado ao transporte de pessoas, ou seja, o preço do seu transporte está incluso no serviço principal, mesmo que o passageiro não o utilize. Isso decorreu de legislações infra legais editadas pelo Departamento de Aviação Civil - DAC até o ano 2000, antes da inserção do regime de liberdade tarifária no arcabouço legal brasileiro, o que ocorreu em 2005 por meio da Lei nº 11.182/05. Sobre o presente tema, antes de mais nada, essencial que se assevere, não existe espaço para a volta da regulação tarifária e estabelecimentos de tetos para as passagens aéreas, que se mostra modelo plenamente superado (tanto em razão da lei, como da queda de preços que a liberdade promoveu).</p> <p>De outra maneira, ao suposto por grande parte dos manifestantes, a questão deve ser vista sob outro prisma. É esperado, com a desregulamentação da franquia, que sejam ofertadas tarifas em que os passageiros paguem somente pelo serviço de transporte aéreo, garantido apenas o transporte da bagagem de mão. Essas tarifas tenderão a ser mais baratas do que as atualmente praticadas, assumindo-se que, em maior ou menor grau, os custos correspondentes ao direito à franquia de bagagem despachada são considerados na precificação dos valores das tarifas aéreas. E essa redução seria uma decorrência lógica: sem o custo obrigatório do transporte de bagagem, há margem para que as empresas aloquem melhor o transporte de cargas e passem a oferecer passagens mais baratas. Contudo, para que isso ocorra, faz-se mister que o dólar e o combustível não sofram significativas variações, o que também influencia diretamente no custo do serviço. Nessa situação, os passageiros que não despacham bagagem serão os maiores beneficiados.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Vale repisar que o preço do transporte bagagem sempre está inserido no valor da passagem. Entretanto, não é o preço individualizado que consta, relativo ao que cada um transporte individualmente, mas sim um montante que corresponde ao máximo que a maioria da população leva. Significa dizer que aquele que leva menos de 11 quilo (média nacional), paga o valor de uma mala de até 16 quilos, referente ao quantitativo máximo que até 90% dos passageiros transportam. Logo, paga-se de forma coletiva por um serviço prestado a um indivíduo, que poderia arcar com esse ônus próprio.</p> <p>Ainda, a média de bagagem transportada nos voos com origem no Brasil para Europa e Estados Unidos são, em média, em torno de 20kg nos voos de ida e 30kg nos voos de volta, além do fato de que mais da metade dos passageiros no Brasil voam sem despachar bagagem nos voos domésticos.</p> <p>Os dados referenciados mostram que a franquia de bagagem de 64kg dificilmente é atingida pelos passageiros. Além disso, as médias de transporte de bagagem se mostraram sempre em torno da metade da franquia, o que comprova que ela não é utilizada por grande parte dos passageiros, muito embora o preço já esteja incluído no valor final da passagem. Essas informações denotam que a maioria dos passageiros brasileiros que voam ao exterior não precisam pré-pagar pela franquia atual (muitos pagam para que poucos transportem toda a franquia). De outra forma, o passageiro brasileiro costuma ir ao exterior com pouca bagagem, para que possa se beneficiar dos preços das empresas aéreas <i>low cost</i>, que já atuam no sistema ora proposto (que vige na maioria dos países do mundo). Em razão disso, acredita-se que o passageiro brasileiro não demorará a assimilar a nova regra, sobretudo porque as transportadoras foram chamadas à responsabilidade, para que informem devidamente seus clientes quanto ao novo sistema que se estabelece. Outrossim, como o novo sistema e a devida informação que se requer das transportadoras, acredita-se que a comparação entre os serviços será ainda melhor do que atualmente feita, uma vez que o passageiro terá à sua disposição o preço final do serviço, restrições contratuais e as regras de transporte de bagagem à disposição para a escolha da proposta mais bem lhe atenda.</p> <p>Há que se enaltecer, nesta linha, tanto a livre concorrência do mercado, como a função reguladora da atividade econômica. Por estas premissas, cabe ao Estado intervir sempre que identificada uma falha de mercado, o que não demonstra ser o caso. Uma vez não há justificativa para a manutenção da intervenção estatal sobre franquia de bagagem nos termos atualmente vigentes, vale reconhecer a liberdade de oferta neste caso também (que decorre da liberdade tarifária). Em relação à concorrência existente no país, anote-se que o Brasil é um dos poucos países que conta com quatro empresas aéreas de porte grande, o que assegura a competitividade pelos consumidores desse mercado.</p> <p>Vale indicar que a presente proposta é galgada em sólida base de pesquisa. Cumpre mencionar que a Análise de Impacto Regulatório da presente norma traz parte desta pesquisa e foi devidamente publicada no site da ANAC, quando da oportunidade da abertura da Audiência Pública nº 03/2016 (vide http://www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas/audiencias-encerradas/2016).</p> <p>Em pesquisa feita junto ao Ministério das Relações Exteriores (MRE), percebeu-se que poucos países do mundo têm intervenção estatal tão rigorosa quanto a que ocorre aqui. Além disso, aqueles que tem essa ação pública, não contam com um serviço de aviação civil pujante. Identificaram-se os seguintes casos: Indonésia - franquias de 20kg, 15kg ou livre, conforme a tarifa contratada; México - franquia de 25kg, doméstico ou internacional; Rússia - franquia de 10kg, doméstico ou internacional; e China – 20kg doméstico e internacional livre. A despeito dos exemplos indicados, nenhum país mantém suas franquias de bagagem para voos internacionais no patamar de 64kg (2 peças de até 32kg cada) - vigente no Brasil. Isso gera distorções para os passageiros que não se valem dessa franquia e pagam o seu custo agregado ao do valor da passagem. Ressalte-se que o país que mais se aproxima da franquia brasileira é a Venezuela, que recentemente editou norma que estabelece, para voos internacionais no sistema peça, franquia de 2 peças de 23kg na classe econômica e 3 peças de 23kg na classe executiva.</p> <p>Países de grande extensão territorial como África do Sul, Argentina, Austrália, Canadá, Colômbia, Estados Unidos e Índia ou com território fragmentado no qual o transporte aéreo é um importante meio de deslocamento, como as Filipinas, não têm regulação estatal para franquia de transporte de bagagem. A Malásia expressamente afirma que “acredita que as forças de mercado são suficientes para regular o transporte de bagagens” e não realiza qualquer intervenção. A Turquia, que tem um vasto território, equivalente ao estado</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>de São Paulo mais a região Sul do Brasil, determina que haja uma franquia de bagagem incluída no valor da passagem, porém deixa a cargo de cada transportador definir o peso e os valores cobrados pelo excesso. Esses fatos corroboram a desnecessidade de intervenção do Estado nesse quesito, por mais que ela seja possível em razão da soberania de cada país. Assim, a ANAC busca fomentar a concorrência ao proporcionar clareza das regras regulatórias do serviço de transporte, sem prejuízo da tutela dos direitos dos passageiros. Sobre o questionamento das empresas aéreas de que a franquia de bagagem obedecer à mesma regra durante todo itinerário não seria factível, ressaltamos que tal possibilidade já vigora atualmente no Brasil e foi regulamentada pelo Departamento de Transporte dos EUA (Vide CFR 14, Partes 244, 250 e 253). Entretanto, percebe-se que a contribuição trazida poderia ser benéfica, sobretudo para passageiros interessados em trazer bens do exterior, que teriam facultada a escolha de uma franquia maior na volta que na ida. Assim, promoveu-se a modificação do texto, para garantir a ampla liberdade ao contrato do serviço de bagagem despachada (exclusão do §2º do art. 14). Cumpre esclarecer que, dado os possíveis efeitos positivos da liberdade tarifária no transporte de bagagem, ajustou-se o prazo de vigência da regra para o <i>vacatio legis</i>, considerado como tempo mínimo para a assimilação do conteúdo proposto. Com isso, optou-se pela retirada do escalonamento inicialmente proposto que diminuía a franquia de bagagem gradativamente em dois anos. Também foi retirado o termo “opcionalmente” caput do art. 13 (que substituiu o art. 14) para eliminar a errônea impressão de que haveria a possibilidade de o transportador aéreo não oferecer qualquer tipo de serviço de transporte de bagagem, ainda que mediante pagamento, o que não era a intenção da minuta original. Nessa situação, a comercialização e aplicação das novas regras começam no dia da vigência, inexistindo período de transição (mudança se dará da forma imediata em março). Em relação às contribuições recebidas, cabe ainda esclarecer que todo o passageiro que quiser despachar bagagem terá seu direito garantido, mas eventualmente o preço a ser pago não está incluído na passagem aérea. A transportadora pode limitar o montante de bagagem a se despachar, desde que informe previamente ao passageiro. Diga-se que não se espera verificar eventual excesso a bordo, pois caso não as bagagens de mão não caibam na cabine, deve a empresa gratuitamente despachá-los, evitando-se maiores incômodos aos passageiros. Sobre as sugestões de estabelecimento de coleta de bagagens prévias, cabe considerar que se trata de liberalidade da empresa aérea (serviço acessório à sua decisão estabelecer). Quanto ao peso da bagagem de mão fixada em 10 kg, o parâmetro atende a uma média nacional, por isso que não se optou por quinze quilos (muito acima da média nacional).</p> <p>Essencial que se destaque, com a nova redação não se vislumbra qualquer ofensa ao art. 730 CCB, 6º, V CDC ou 5º da CRFB. Conquanto o transporte de bagagem fica assegurado, nos estreitos limites do contrato de transporte, inexistente no CCB qualquer obrigatoriedade direta a este serviço. Por outro lado, o art. 6º do CDC não contém referência específica que possa inferir esta imposição ao transportador. De outra forma, com a presente disposição, acredita-se prestigiar o art. 5º da CRFB, pela garantia de igualdade que os consumidores passam a ter, pois aqueles que se dispõem a levar bagagem e gastam mais recursos das empresas de transporte, naturalmente devem ser mais onerados. Afinal, cabe indicar, conforme disposto no art. 42 da nova proposta, que haverá um monitoramento dos transportadores aéreos sobre o acatamento da presente norma, com o devido acompanhamento do serviço de transporte de bagagem, cujos resultados deverão ser futuramente compartilhados com a sociedade, mediante processo de participação popular, no formato de consulta pública ou assemelhado. Caso sejam verificados abusos por parte da empresa aérea, pode inclusive haver indicativo de alteração da norma e revisão da regra da bagagem.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 15 O transportador aéreo deve permitir franquia mínima de 10 quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões definidas no contrato de transporte e informadas no bilhete de passagem. Parágrafo único. Considera-se bagagem de mão o volume transportado na cabine, sob responsabilidade do passageiro.	1 a 13 - Consumidores	<p>1 - A lei consumerista não é óbice para o desenvolvimento econômico, porém permitir que se cobre pelo kg de bagagem pode restringir o acesso de quem não pode pagar pela cobrança adicional</p> <p>2 - Alega que uma sentença reconheceu que as passagens aéreas são mais caras, as empresas aéreas têm porte econômico maior que as de transporte terrestre e os passageiros ficam mais vulneráveis que os de ônibus</p> <p>3 - O aumento da bagagem de mão causará uma superlotação a bordo da aeronave, pois se com o limite de 5kg (que não é respeitado) já falta espaço, ainda mais com o aumento da franquia de mão e redução da despachada</p> <p>4 - Deveria aumentar a franquia da bagagem de mão sem prejuízo da bagagem despachada</p> <p>5 - Deveria permitir 8kg de bagagem de mão</p> <p>6 - O aumento da bagagem de mão causará prejuízo à segurança do voo</p>
		<p>7 -Algumas aeronaves (RBAC 135) não comportam 10kg de bagagem de mão, deveria haver um levantamento de quantas não poderão atender ao que está disposto na resolução, que deve ter um mecanismo de informar quando poderá ser excetuado o peso de 10kg.</p> <p>8 -Deverá haver uma padronização das dimensões para que o pax não tenha que ter um tipo de bagagem para cada empresa aérea.</p> <p>9 - A importação desse modelo neoliberal (<i>laissez faire, laissez passer</i>) não encontrará guarita no nosso contexto político, cultural e econômico.</p> <p>10 -O aumento da bagagem de mão traz mais segurança para os pax que poderão carregar artigo frágeis e valiosos consigo a bordo.</p> <p>11 - O aumento da bagagem de mão vai aumentar a quantidade de volumes e prejudicar os procedimentos de inspeção de segurança</p>
		<p>12 -Pelo princípio da liberdade tarifária, a bagagem de mão também não deveria ser franqueada, ficando a cargo do transportador informar as dimensões e pesos.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		13 -O transportador deve informar a regra de bagagem para todo itinerário, não sendo possível assegurar a mesma franquia quando existem voos com conexão, apenas para os voos ida-e-volta.
<p>Texto final: Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.</p> <p>§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.</p> <p>§2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Como observado por alguns contribuintes, a majoração da franquia de bagagem de mão é uma contrapartida da maior liberdade para precificar as bagagens despachadas, muito embora se reconheça que também poderia ser desregulamentado, tal como na maioria dos países do mundo. Porém, de modo a estabelecer um patamar de conforto ao passageiro, optou-se por manter a franquia de 10kg de bagagem de mão (média de bagagem despachada por passageiro no transporte aéreo doméstico), cujas dimensões e quantidade de volumes deverão ser expressos no contrato de transporte e informados de antemão ao consumidor. Assim, o passageiro disporá de franquia mínima para transportar consigo itens frágeis e agilizar sua viagem sem necessidade de despacho de bagagem. Tal modelo se assemelha ao que é praticado na Rússia, país igualmente continental, onde seu Código do Ar estabelece um mínimo de 10kg de franquia (não especificando se despachada ou de mão) por passageiro. Outrossim, conforme estudo já mencionado, a média dos passageiros brasileiros transporta até 11Kg de bagagem, logo, o aumento da bagagem de mão compensa a desregulamentação da franquia. Este também é o motivo pelo qual se optou por garantir os 10 Kg de bagagem de mão e não deixar livre à cobrança da empresa aérea.</p> <p>O receio de que haja um aumento da quantidade de bagagens de mão a bordo que cause desconfortos ou atrasos é um possível inconveniente que não implicaria em riscos à operação aérea. Considerando que as bagagens estejam no limite de 10kg, esta eventualidade pode ser contornada com o passageiro colocando os itens de bagagem que porventura não caibam nos compartimentos de bagagem de mão sob os assentos ou mesmo pelo dever de a empresa aérea garantir o seu despacho no porão gratuitamente, pois dentro das regras da bagagem de mão, como amplamente já realizado no Brasil e em outros países nesse tipo de situação. Aponte-se, ainda, que pouco deve impactar isso na inspeção de segurança, que mensura o seu contingente conforme as informações repassadas pelas empresas aéreas e conseguirão se preparar para as novas regras.</p> <p>De outra forma, deve o transportador aéreo verificar se o peso, as dimensões e o conteúdo das bagagens de mão se encontram nos padrões contratados e permitidos. Estes parâmetros devem estar claramente dispostos no contrato e ser informados ao passageiro, conforme art. 5º da presente proposta. Se assim não for, o passageiro poderá ser obrigado a despachar a bagagem de mão que for superior ao permitido no contrato de transporte e normas de segurança da ANAC. Nesse sentido, foi adicionado o §2º para deixar evidente que o peso e o conteúdo podem ser restritos por motivos de segurança ou de capacidade da aeronave.</p> <p>Ademais, suscitou-se que o §2º do art. 14, poderia esvaziar o direito de franquia de bagagem de mão estabelecido em 10Kg, por permitir que aeronaves menores (justamente RBAC 135) pudessem restringir as bagagens de mão. Sobre essa questão, parece que houve uma má compreensão da regra. Em verdade, o dispositivo se aplica a aeronaves de porte menor, que por sua natureza, já impõe a restrição da bagagem de mão e da despachada também. Vale reforçar, mesmo, que não se trata de previsão nova, uma vez que disposta no art. 42 da Portaria nº 676/CG-5/2000. 33. Destarte, apenas se traz a redação para termos mais apropriados, sendo que a regra já é bastante conhecida no setor. A única margem dada ao transportador se dá estreitos casos de segurança e de capacidade, não havendo, portanto, espaço de manobra para o esvaziamento do direito.</p> <p>Por fim, há que se reconhecer, esta medida completa o conceito de liberdade de escolha do serviço de transporte de bagagem que visa efetivamente a redução dos preços das passagens e acesso de mais passageiros ao serviço de transporte aéreo. Assim, a redação foi adequada para tornar mais direto os direitos dos passageiros.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 16 O transportador aéreo deve informar aos usuários os itens de bagagem submetidos a procedimentos especiais de despacho, tais como:</p> <p>I - aqueles que, por suas condições de manuseio e acondicionamento, requerem cuidados especiais;</p> <p>II - aqueles que não se enquadram nas dimensões estipuladas;</p> <p>III - os animais.</p> <p>§1º Os itens de bagagem que não se enquadrem nas regras estabelecidas pelo transportador aéreo podem ser recusados ou submetidos a contrato de transporte de carga.</p> <p>§2º O transporte de carga deve observar regime de contratação, transporte e procedimento de despacho próprios.</p> <p>§3º O transporte de cães-guia deve observar o disposto em legislação específica.</p>	<p>1. IATA/ABEAR/Empresas Aéreas</p> <p>2. Consumidor</p> <p>3. Consumidor</p> <p>4. Empresa aérea</p> <p>5. Consumidor</p> <p>6. Consumidor</p> <p>7. MPSP</p>	<p>1. As informações sobre bagagem especial devem ser mediante solicitação do passageiro</p> <p>2. Deveria haver uma padronização por parte da Agência Reguladora para o transporte de carga</p> <p>3. Integrar a redação para “deve informar aos usuários no momento da contratação”. Evitaria que a empresa informe apenas no momento do check-in, fazendo com que o passageiro seja pego de surpresa.</p> <p>4. Acrescentar “órgãos públicos e de fiscalização” no §1º, pois não apenas os transportadores aéreos tem poder de censura em relação a bagagem</p> <p>5. A ausência de uma definição prévia desses itens no contrato de transporte aéreo deixará o texto subjetivo e poderá implicar em decisões subjetivas da empresa sobre o que deve ou não transportar, sem quaisquer previsões, havendo possibilidade de resultar em abusos na recusa de bagagens.</p> <p>6. Os Animais hoje em dia, são considerados pelas pessoas membros de sua família e não como carga, de ante disto as empresas poderiam ter mais consideração, respeito e responsabilidade com o transporte dos mesmos.</p> <p>7 - Exclusão dos §§ 1.º e 2.º JUSTIFICATIVA As regras de enquadramento do transporte de carga devem ser definidas pela Agência Reguladora, não podendo ficar a cargo de cada operador aéreo a sua definição. Ademais, essa regra causa insegurança ao consumidor, já que cada companhia pode estabelecer regras diferenciadas.</p>
<p>Texto final: Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.</p> <p>§1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o caput deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.</p> <p>§2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>Resposta da ANAC: Em relação ao transporte de bagagem especial, que é aquela que foge ao padrão das bagagens despachadas, cumpre tecer as considerações que seguem. As contribuições recebidas por parte dos transportadores aéreos e suas associações IATA e ABEAR foram no sentido de que as informações sobre bagagem especial sejam oferecidas mediante solicitação do passageiro. Todavia, uma vez que o dever de informação é essencial para a escolha do consumidor, opta-se por manter a redação inicial, que poderá ser cumprida por meio de um esclarecimento no processo de comercialização (via link específico ou atalho), de modo a não prejudicar o fluxo da aquisição da passagem. Também foram encaminhadas sugestões por parte dos passageiros para que a ANAC padronize o transporte de cargas, o que iria de encontro à flexibilização que já existe neste serviço e à diretriz proposta na revisão das CGTA, além de se contrariar assim a livre iniciativa, não restando as mesmas acatadas por essa razão.</p> <p>Em relação ao caput da proposta, em acatamento à proposta da Procuradoria e de alguns consumidores, a redação foi adequada reforçando-se a obrigatoriedade do fornecimento prévio das informações aos consumidores, enquanto o parágrafo primeiro cuida da recusa das bagagens fora das especificações e sua opção de despacho como carga. No caso do transporte de animais, constitui-se em serviço de livre prestação da empresa aérea, sem obrigação legal ou mesmo política direcionada para tanto, além de não se configurar em tema sensível ou de prioridade. Assim, opta-se por deixar livre a sua prestação, enquanto um nicho específico de mercado a ser explorado pelas transportadoras.</p> <p>Afinal, foi retirado o §3º pois se concluiu ser desnecessário reforçar que o transporte dos cães guias se submete à legislação especial, que não é escopo da presente norma. Por igual motivo, não foi acatada a sugestão de incluir no texto que outros órgãos públicos poderiam impor restrições ao transporte de animais uma vez que exercício dessa sorte de competência prescinde de anuência da ANAC, pois previsto em legislação própria.</p> <p>Em vista dessas razões, o artigo foi desenhado para melhor esclarecer o passageiro acerca do transporte de bagagem comum e de carga.</p>
FIM DO CAPÍTULO I		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 17 O passageiro deve comparecer para despacho (check-in) presencial no horário e nas condições estabelecidos pelo transportador aéreo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. PROCON-SP; 3. IATA; 4. Empresa Aérea; 5. Consumidor; 6. GRU Airport; 7. Jurcaib. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compatibilizar a norma com o <i>check-in</i> remoto: incluir “presencial ou remoto” 2. Garantia da informação clara sobre o horário de comparecimento para o despacho no balcão 3. Incluir parágrafo único indicando que “no caso de <i>check-in</i> remoto o passageiro deve comparecer ao portão de embarque no horário estabelecido pelo transportador aéreo, desde que não tenha bagagem a despachar”. 4. Idem, incluir parágrafo único no mesmo sentido, “...bagagem a ser despachada” 5. A ANAC deveria estabelecer o prazo de antecedência para comparecimento do passageiro/manter os prazos da Portaria 676/ Prejudica o <i>check-in</i> remoto? / A ANAC precisa definir melhor o que é “<i>check-in</i>”. 6. Deve-se estabelecer o comparecimento com antecedência mínima de 30 min para voos domésticos e 60 min para voos internacionais. 7. Propõe a inserção de parágrafo único, mesmo teor da IATA
Texto final proposto: dispositivo suprimido		
<p>Resposta da ANAC: O artigo 17 da minuta levada à AP 03/2016 foi retirado na nova proposta. Ele dispunha sobre o dever do passageiro comparecer ao despacho (<i>check-in</i>) presencial no horário e nas condições estabelecidas pelo transportador aéreo. Entende-se ser desnecessária uma norma que crie obrigações ao passageiro quando este já se obriga às condições contratuais previamente estabelecidas. Deve o transportador ser claro nas informações sobre os procedimentos de <i>check-in</i> e embarque para que o passageiro tenha ciência e possa cumprir suas obrigações contratuais. Neste caso, as sugestões referentes à mudança de redação ficam prejudicadas. De seu lado, a informação deve ser clara durante todo o processo, desde a aquisição até o final do serviço de transporte. Ressalte-se que o procedimento de embarque constitui regra que deve constar do comprovante da passagem aérea, na qual se descreve a antecedência do comparecimento, bem como os deveres do passageiro em caso de <i>check-in</i> remoto. O despacho de bagagem é outro item que deverá ser claramente informado ao passageiro. Assim, optou-se pela supressão do dispositivo.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 18 O passageiro deve apresentar para o seu despacho (check-in) documento de identificação pessoal com foto, válido no território nacional, conforme legislação específica.</p> <p>§1º O passageiro menor de 12 anos (criança) poderá ser admitido para o embarque mediante apresentação de documento sem foto, observados os requisitos constantes de legislação específica.</p> <p>§2º Nos casos de furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser aceito documento emitido pela autoridade de segurança pública.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ABEAR; 2. IATA; 3. Consumidor; 4. LUFTHANSA; 5. Consumidores; 6. Empresas aéreas; 7. Consumidores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ANAC deve definir a legislação pertinente. Sugere a inclusão dos termos “original ou cópia autenticada” e questiona se a proposta é melhor que a resolução 130. No caso de furtos e extravios, o documento emitido pela autoridade pública deve ter no máximo 60 dias, não se aplicando de forma alguma para crianças, por motivo de segurança. 2. O documento tem que ser original e valido para todo o itinerário, ou seja, deve abranger voos domésticos e internacionais, se for o caso. As hipóteses dos §§ referem-se apenas a voos domésticos, e isso deve ser destacado. Incluir também o termo “embarque”, para aqueles que fizeram o <i>check-in</i> remoto 3. O Termo “legislação específica” é correta, pois foge à competência da ANAC definir validade de documentação. Recomenda que a ANAC mantenha informação atualizada em sua página com sobre essa legislação específica. Sugere que a norma indique os momentos de apresentação dos documentos: I – Despacho Presencial; II – Despacho de Bagagem; III – Embarque
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Documento Original e válido para viagem. Transformar os §§ em incisos de parágrafo único que faça menção aos voos domésticos 5. Deve mencionar de forma exaustiva a documentação válida; documento com indicação de validade nacional; documentação de menor: quais: Somente Certidão de Nascimento? Qual documentação para estrangeiros? / Questionamento sobre o uso de BO para identificação de crianças; mencionar legislação específica para crianças e adolescentes/ Questionamento sobre o uso de BO por estrangeiros/ comentário semelhante à Lufthansa (nº4); 6. Mencionar no caput “<i>check-in</i> e/ou embarque” e criação de parágrafo único englobando os dois §§ originais, fazendo menção que tais dispositivos são válidos para voos domésticos.
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Deve mencionar de forma exaustiva a documentação válida; documento com indicação de validade nacional; documentação de menor: quais: Somente Certidão de Nascimento? Qual documentação

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		para estrangeiros? / Questionamento sobre o uso de BO para identificação de crianças; mencionar legislação específica para crianças e adolescentes/ Questionamento sobre o uso de BO por estrangeiros/ comentário semelhante à Lufthansa (nº4).
<p>Texto final: Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.</p> <p>§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no caput deste artigo.</p> <p>§2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.</p> <p>§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.</p> <p>§4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: A questão de documentação a ser apresentada para o embarque passou a ser tratada no art.16 da nova proposta. Ela traz mudanças tanto no caput como nos parágrafos. O art. 16 proposto coloca, como regra geral, que o passageiro deve apresentar para embarque doméstico documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro e as regras previstas no Decreto nº 5.978/2006 para voos internacionais. A regra geral abrange os passageiros com idade igual ou superior a 12 anos, informação que deve ser bastante divulgada pelas empresas aéreas.</p> <p>Este tema é recorrente no âmbito da Agência há algum tempo, sendo que foi publicada a Resolução nº 52, de 2008, posteriormente substituída pela Resolução nº 130, de 2009, ambas sobre o tema. Ao aprovar estas normas a autoridade de aviação civil brasileira tinha em mente, sobretudo, a segurança aérea e aeroportuária, mas acabou por internalizar em sua regulação matéria de segurança pública. Assim, movida por demandas dos órgãos de segurança pública, a ANAC regulamentou os documentos de identificação que seriam aceitos para o embarque de passageiros nos aeroportos brasileiros. Ressalte-se que o RBAC 108.25 (e), que cuida exclusivamente de AVSEC, trata da conferência da identificação na entrada da aeronave.</p> <p>Nessa esteira, tem-se que para admissão em voos domésticos, pode ser apresentada a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil ou o Boletim de Ocorrência (BO). A definição do documento que permita a identificação do passageiro (se boletim de ocorrência ou equivalente) compete às autoridades de segurança pública, inclusive no que respeita à sua validade. Esta regra também se aplica aos adolescentes, entre 12 anos completos até 18 anos, ressalvada a competência das Varas de Infância e Juventude locais, que podem estabelecer normas próprias para o caso.</p> <p>Quanto ao passageiro menor de 12 anos (criança), deve apresentar para sua admissão no voo doméstico o documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro ou certidão de nascimento, além de cumprir eventuais requisitos exigidos pelo ECA e pelas Varas da Infância e Juventude. Para o embarque de crianças, a certidão de nascimento pode ser confrontada com a carteira de identidade do adulto, dada que esta companhia é obrigatória, não restando dúvidas quanto a identificação da criança. Em vista deste procedimento, não se deve aceitar o Boletim de Ocorrência para crianças nas viagens domésticas.</p> <p>Para o transporte internacional, essencial observar o disposto da Resolução nº 131/2011 do CNJ.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 19 No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse a quantia correspondente a 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES), poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador aéreo.</p> <p>§1º A declaração especial de valor deve ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador aéreo, que deve entregar uma via ao passageiro.</p> <p>§2º A declaração especial de valor tem como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do valor da indenização no caso de perda ou danos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PROCON-SP / IDEC 2. SOS CONSUMIDOR /PROTESTE 3. Jurcaib 4. Consumidor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afronta o CDC (art. 6º, VI e 14) e o CC (art. 186 e 927). Reparação integral de danos materiais e morais. Poder de decisão apenas da empresa. Sugere a supressão do artigo. 2. Propõe retirar do caput o valor de 1131 DES. A intenção de taxar valores acima de um teto está em desacordo como o CDC e a Convenção de Varsóvia foi “afastada” pelo STJ na questão de indenização. Sugere a supressão do artigo. 3. A Convenção de Montreal inclui danos morais (Cap. III, 17 a 22); as companhias devem ser penalizadas para que os transtornos não sejam tão frequentes; valor dentro da sociedade capitalista não pode superar o valor sentimental das coisas. A empresa deve ter o direito de recusar o despacho de certos itens demasiadamente frágeis e perigosos. 4. Sugere alteração do § 1º no sentido de que caberá à empresa informar o consumidor sobre a possibilidade de declaração especial de valor. O valor da indenização não exclui os danos morais e materiais.
<p>Texto final: Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.</p> <p>§1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.</p> <p>§2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.</p> <p>§3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: O art. 17 da nova norma traz o mesmo conteúdo do art. 19 da minuta anterior, e trata da possibilidade de o passageiro fazer uma Declaração Especial de Valor (DEV), em relação às bagagens que superem o valor do limite de indenização para os casos de extravio ou avaria de bagagem. O valor estipulado utiliza a referência do Direito Especial e Saque (DES), também utilizado pela Convenção de Montreal (e por outras Leis que regulam o transporte de cargas no Brasil, quais sejam, a Lei 9.611/1998 e a 11.442/2007), e substitui a Ordem do Tesouro Nacional, referência utilizada pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. Além disso, o §3º do dispositivo proposto ainda abrange a possibilidade de tratado internacional entre o Brasil e o país de destino da viagem prever outro limite aplicável. §3º Outros limites de indenização devem ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.</p> <p>O artigo foi bastante discutido pelos órgãos consumeristas, pois interpretam não ser possível impor limites de indenização, com base nos arts. 6º, VI e 14 da Lei 8.078/90, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do CCB. Entretanto, referem-se a artigos genéricos que não consideram a realidade do setor, tampouco permissivo legal que admite a declaração especial de valor para fins de limitação da responsabilidade do transportador, inclusive no próprio CCB (Parágrafo único do art. 734), sendo certo que esta área técnica não encontrou ilegalidade que possa macular a presente proposta. Vale, inclusive, acompanhar o desfecho do julgamento pelo Supremo Tribunal Federal do Recurso Especial nº 636.331, que analisa exatamente a limitação da responsabilidade, no caso do transporte internacional. Esse pronunciamento do STF irá dirimir importantes dúvidas sobre a situação indicada. Antes dessa definição, não há como reputar a inaplicabilidade da DEV e do limite.</p> <p>O entendimento de que a empresa aérea deve arcar com a indenização de qualquer valor que está sendo transportado, pensando assim estar protegendo o consumidor contra uma provável falta de acuidade do transportador, não considera que acaba por privilegiar passageiros com padrões de consumo acima da média dos demais. O risco da empresa aérea de arcar com uma indenização integral de uma bagagem de alto valor que se extravie ou avarie é repartido com todos os passageiros, independentemente do tipo de bagagem que os demais estão transportando, e até mesmo, se estão transportando algum tipo de bagagem. É justo, neste caso, que haja um tratamento específico para quem deseja transportar um conteúdo diferenciado dos demais, desde que este passageiro aceite arcar com o custo extra deste serviço especial. Portanto, perpetrar uma política regulatória que assegura a proteção de poucos passageiros em detrimento dos demais não atenderia ao interesse público. Outrossim, é de se concordar que cabe aos transportadores oferecerem ativamente a opção da realização da DEV, por isso que o §1º foi aprimorado no sentido de estipular esse dever às empresas aéreas.</p>		
<p>Art. 20 Quando o passageiro solicitar declaração especial de valor, o transportador aéreo pode, cumulativamente:</p> <p>I - exigir o comparecimento do passageiro com maior antecedência ao aeroporto;</p> <p>II - verificar o conteúdo dos volumes;</p> <p>III - exigir o pagamento de valor adicional ou de seguro.</p> <p>Parágrafo único. O valor adicional, ou o seguro correspondente deve ser devidamente informado ao passageiro na oferta do serviço e no contrato individual de transporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PROCON/SP; 2. IDEC; 3. SENACON; 4. MPF; 5. Consumidores; 6. Conut. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A DEV não pode gerar ônus ao consumidor. Responsabilidade integral do transportador. Sugere que a DEV seja disponibilizada com antecedência no site do transportador (art.19...) 2. Pagamento de valor adicional ou seguro seria prática abusiva. A falha de prestação do serviço é do transportador. 3. A exigência de seguro seria venda casada (CDC). A oferta de seguros não é condição para pagamento de indenização, mas vantagem procedimental. 4. A cobrança de seguro se configura venda casada. O adicional não deve ser cobrado, pois seria com uma taxa “pelo serviço de

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		conferência”, porém é um serviço que interessa somente à empresa. A ANAC deve estabelecer que não há limite para a indenização.
		5. Deveria a ANAC regulamentar qual período de antecedência para comparecimento poderia a empresa exigir do passageiro./Antecedência no máximo de 2 horas/ A verificação dos conteúdos pode se caracterizar abusividade e levar o passageiro a constrangimento./Verificação do conteúdo vai gerar burocracia e atrasos e quebra a relação de mútua confiança/ Valor adicional é abusivo e seguro venda casada/ Exclusão do inciso III/ Regulamentação do valor do seguro, para não haver abuso da empresa / Risco de manuseio errado de conteúdo/O CDC prevê inversão do ônus da prova e caberia então ao transportador comprovar que o passageiro não estaria carregando o conteúdo alegado. 6. Sugere incluir no início do texto: “Sem prejuízo do estabelecido no art. 16-A.”
Texto final proposto: dispositivo suprimido		
<p>Resposta da ANAC: O art. 20 da minuta original previa que transportador aéreo poderia, no caso do passageiro fazer a DEV, solicitar a apresentação antecipada do passageiro, verificar o conteúdo da bagagem, cobrar valor adicional ou seguro. O art. 20 foi retirado pois a Convenção de Montreal trata dessas questões e a mesma foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo Decreto nº 5.910/2006. Também o art. 20 foi bastante criticado pelos órgãos e entidades consumeristas, principalmente quanto à possibilidade de cobrança de valor adicional ou seguro. A ideia central seria a de que ao receber a bagagem, o transportador é totalmente responsável pela mesma, independentemente de seu conteúdo ou valor, e deve ser diligente com todo tipo de bagagem. Contudo, enquanto a possibilidade do DEV é prevista no CBA, CCB e ainda consta no Decreto referido, norma legitimamente internalizada, já se faz plenamente impositivo e inclusive qualquer ilegalidade levantada contra os referidos deveria ser levantada perante os tribunais pátrios. Dessa forma, o DEV e os procedimentos referidos já estão postos no ordenamento, o que já legitima sua exigência e torna desnecessária sua previsão em norma regulamentar infralegal. Essencial que se esclareça que determinadas atividades contam com riscos e no caso do transporte aéreo, o risco de extravio e avaria deve ser mitigado pelo DEV, quando necessário.</p> <p>Em relação às manifestações, importante que se diga após certificada sua legalidade, os limites estabelecidos já são razoavelmente altos para a bagagem (1.132 DES são equivalentes a mais de R\$ 4.500). Assim, eventual seguro adicional deverá ser atrativo para que os passageiros aceitem pagar por ele, o que contraria a ideia de abusividade suscitada no seu possível preço. De outra forma, a regulação de teto tarifário para serviço acessório contraria a liberdade tarifária, bem como vários dos preceitos postulados na presente norma. Ademais, não há como se vislumbrar a venda casada, uma vez que o seguro cobre bagagens com bens de valores superiores aos já garantidos, sendo uma faculdade do passageiros proceder a este transporte especial. Finalmente, quanto aos procedimentos para a realização desta contratação adicional, está entre os deveres do prestador a sua informação desde o momento do oferecimento da tarifa. Com estas considerações se justifica a exclusão do artigo.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 21 Para o acesso a sala de embarque, o passageiro deve apresentar seu cartão de embarque válido, em meio físico ou eletrônico, à administração aeroportuária.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. Empresa aérea; 3. Consumidores; 4. IATA; 5. GRU Airport. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correção ortográfica 2. Sugestão: utilizar o termo “área restrita ao embarque” ao invés de “Sala de embarque” 3. A ANAC não deve ter uma regulação que engesse a atividade, pois a tecnologia tem desenvolvido muitas soluções para essa atividade. Sugere a inclusão de dois parágrafos definindo o que é cartão de embarque válido/ sugestão de inclusão de parágrafo sobre a garantia de acesso à sala de embarque de acompanhante de menores viajando desacompanhados, portadores de necessidades especiais ou com necessidade de acompanhamento. 4. Menção à área restrita 5. Sugere substituir (sala de embarque” por “área de embarque”
Texto final proposto: dispositivo suprimido		
<p>Resposta da ANAC: Muito se discutiu sobre a função do cartão de embarque para os direitos dos passageiros, sobretudo, por se tratar de instrumento voltado a possibilitar o embarque do passageiro, que tende, contudo, a ser suplantado pela tecnologia. Há que se observa, por outro lado, que o Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC), em seu artigo 4º, inciso LII define: LII - cartão de embarque: documento emitido pelo operador aéreo, com informações sobre o voo e o passageiro, com a finalidade de permitir o seu embarque. Assim, o cartão de embarque tem por objetivo garantir a segurança da aviação civil, sendo utilizado pela autoridade aeroportuária para identificar as pessoas autorizadas a acessar as áreas restritas do aeroporto, designadas “lado ar”. Portanto, verifica-se que o referido documento não tem finalidade comerciais. Além disso, como inicialmente comentado, com as inovações tecnológicas o cartão de embarque já tem sido disponibilizado em forma de QR Code, fato que merece a atenção do regulador. Regulamentar um instrumento de forma anacrônica pode engessar os meios de aprimoramento do prestador de serviços. Em vista disso e reiterando os argumentos que fundamentaram a supressão do parágrafo único do art. 6º, justifica-se a retirada desta proposta também.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 22 Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deve atender aos seguintes pré-requisitos:</p> <p>I - fornecer corretamente os dados solicitados pelo transportador aéreo ou seus prepostos;</p> <p>II - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação e em horário estabelecido pelo transportador aéreo no bilhete de passagem e no cartão de embarque;</p> <p>III - comunicar ao transportador aéreo, antes de confirmar seu despacho (check-in), quando detectadas irregularidades no bilhete de passagem, ainda que o faça de forma remota;</p> <p>IV - atender a todas as exigências relativas a execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidas pela legislação dos países de destino, escala e conexões;</p> <p>V - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador aéreo; e</p> <p>VI - submeter-se às inspeções de segurança da aviação civil.</p>	<p>1. IATA/Empresa aérea;</p> <p>2. Procon-SP;</p> <p>3. SOS Consumidor/PROTESTE;</p> <p>4. Consumidores / Empresa aérea;</p> <p>5. GRU Airport;</p> <p>6. Jurcaib.</p>	<p>1. Incluir o termo “obrigações” no caput e inserir no inciso II “documento de identificação valido para todo itinerário”</p> <p>2. Os pré-requisitos devem todos ser informados previamente, bem como questões de vistos, vacinação, etc. Para não ter “surpresas” no momento do <i>check-in</i> ;</p> <p>3. Supressão dos incisos I e III sobre informação de dados e comunicação de irregularidade no bilhete – cita suas fundamentações nos comentários do art. 9, §1º; no parágrafo único, sugere: supressão dos incisos II e III, cita suas fundamentações nos comentários do art. 9, § 1º.</p> <p>4. No inciso II, remissão ao art. 18 (documentação)/ inserir no inciso II “documento de identificação original válido para itinerário” / Inserir inciso VII – descartar objetos proibidos na bagagem de mão em voos domésticos e internacionais ou retornar ao balcão para despachá-los” / Questionamento: se a empresa pode deixar de realizar reembolso, acomodação ou conclusão por outro meio de transporte.</p>
<p>Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos incisos deste artigo autoriza o transportador aéreo a:</p> <p>I - negar embarque ao passageiro;</p> <p>II - deixar de fornecer assistência material; e</p> <p>III - aplicar as eventuais multas contratuais.</p>		<p>5. Em relação ao inciso II, que a informação constante no cartão de embarque do passageiro seja idêntica às características do voo aprovado, tal como horário, rota e outros, a fim de evitar divergência de informações, principalmente, nos painéis informativos dos aeroportos</p> <p>6. Transformar o dispositivo em rol de obrigações, com clareza de sua observação; no inciso I, que os dados fornecidos na compra sejam os mesmos dos que serão apresentados no despacho e embarque; no inciso II, documento válido para todos os trechos da viagem.</p>
<p>Texto final: Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:</p> <p>I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;</p> <p>II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;</p> <p>III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.</p> <p>Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: O art. 22 da versão original tratava de pré-requisitos dos passageiros para a execução do transporte. Na nova versão esse dispositivo encontra-se no art. 18, com alterações nos incisos, de forma a sintetizar os quesitos que o passageiro deve cumprir, para ser admitido no serviço de transporte. Na prática, são elementos mínimos do cumprimento contratual que devem ser seguidos, que não exoneram outras obrigações eventualmente pactuadas, como se destaca no inciso II da proposta. Na nova redação perquiriu-se o estabelecimento de parâmetros mais palpáveis, sobretudo para os agentes da fiscalização.</p> <p>Assim, analisando-se diretamente as contribuições oferecidas, uma vez que se indica o dever ao cumprimento, a obrigação fica estabelecida. Por outro lado, não se firma no presente dispositivo a obrigatoriedade das informações prévias da empresa aérea, que já consta nos dispositivos da oferta e do comprovante de passagem aérea (requisitos da oferta e da passagem). Recorde-se, ainda, que cumpre ao passageiro buscar informações acerca do destino que irá visitar, sobretudo no quesito dos vistos e vacinas que deve obter. Não se cuida, desta forma, de transferência de tais deveres ao transportador, que pode eventualmente trazer esta sorte de informação sem ser, por ela, plenamente responsável. Além disso, as considerações pertinentes sobre o documento de identificação foram apostas no art. 16 da nova proposta. Afinal, o dispositivo tem por direção, sobretudo, assegurar a estrita observância dos elementos do contrato de transporte, sob pena da negativa de embarque e imposição de eventuais multas.</p>		
<p>Art. 23 O transportador aéreo pode cancelar eventuais trechos subsequentes, inclusive retorno, em caso de não comparecimento do passageiro para embarque (no-show) no primeiro trecho, salvo se o passageiro comunicar que pretende utilizá-los.</p> <p>§1º A comunicação referida no caput deve ser realizada até duas horas antes do horário estabelecido para o despacho (check-in) do primeiro trecho, sendo vedada a cobrança de encargos adicionais.</p> <p>§2º As condições de eventual reembolso de trecho não utilizado estarão sujeitas às regras contratuais.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. PROCON-SP; 3. IATA/ Empresas aéreas; 4. ABAV; 5. SOS Consumidor; 6. Empresa aérea; 7. Consumidores / empresas aéreas; 8. MPF; 9. Consumidor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correções ortográficas. Sugere reavaliação do prazo para comunicação do passageiro. 2. Em caso de no show, o transportador deve entrar em contato com o passageiro e verificar se o mesmo deseja manter os trechos subsequentes. Sugere também inclusão de dispositivo estabelecendo que o contato do passageiro pode ser feito por telefone, e-mail, Whatsapp, SMS, etc.; caso haja controvérsia acerca do contato, o ônus de comprovação é do transportador. 3. Sugere mais condições para o passageiro garantir os demais trechos: O transportador aéreo pode cancelar eventuais trechos subsequentes, inclusive retorno, em caso de não comparecimento do passageiro para embarque (no show) no primeiro no primeiro trecho sempre que: 1. A tarifa adquirida exigir a compra de ida e volta para acesso à mesma 2. O trecho não utilizado for a primeira parte de uma conexão com outro voo e 3. Em todos os demais casos, salvo se o passageiro comunicar que pretende utilizar os demais trechos; exclui o § 1º e no § restante: as condições de eventual reembolso de trecho não utilizado estarão sujeitas às regras contratuais.
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Vedação da possibilidade do uso dos trechos subsequentes em caso de no show.

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>5. Clausula abusiva. Exigir do consumidor vantagem manifestamente abusiva. Sugere: O passageiro que comunicar até duas horas antes do horário estabelecido para o despacho (check in) dos trechos não utilizados terá direito a reembolso total, sendo vedada a cobrança de encargos adicionais.</p> <p>6. Sugere: retirar a possibilidade do passageiro aproveitar os trechos subsequentes. Retirar do dispositivo a possibilidade de comunicação (caput) e o prazo dessa comunicação (§ 1º)</p> <p>7. Prática internacional ("Brasil seria diferente"); vedação à possibilidade de aproveitar os trechos/Prazo de até 2h após o horário estabelecido o despacho/Não possibilidade de se aproveitar os trechos subsequentes. Retirar o dispositivo.</p> <p>8. A questão está judicializada. Proibição do cancelamento. Prazo de comunicação: 24 h após a caracterização do no show</p> <p>9. Incluir que a mensagem pode ser eletrônica ou por telefone.</p>
<p>Texto final: Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.</p> <p>Parágrafo único. Não se aplica a regra do caput deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: O art. 23 da minuta original tratou de assunto que também gera conflitos no âmbito das relações de consumo, que é a prática das empresas de cancelar automaticamente os trechos subsequentes, inclusive o da volta, nos casos de no-show do passageiro no trecho de ida. Os órgãos de defesa dos consumidores suscitaram prática abusiva, pelo qual deveria a transportadora avisar o passageiro. Atualmente aceita-se o procedimento pela ausência de legislação sobre o tema e pelos possíveis efeitos sistêmicos benéficos da recolocação no mercado do espaço disponibilizado pelo passageiro que não compareceu ao embarque no trecho inicial. Porém, percebe-se que o passageiro deve ter voz nesta situação, para que não se perpetuem desequilíbrios na relação de consumo. Para cobrir, principalmente, os casos em que o passageiro, por motivos alheios à sua vontade, não conseguem se apresentar ao embarque no momento determinado pelo transportador aéreo, a ANAC mantém a proposta de que o cancelamento automático do trecho da volta não se opere, desde de que o passageiro se manifeste em período razoável que deseja manter o trecho.</p> <p>Esse prazo, na minuta original, era de duas horas antes do horário estabelecido para o despacho (<i>check-in</i>). Algumas contribuições no decorrer da Audiência Pública, principalmente de órgãos consumeristas, indicaram que o prazo para a manifestação do passageiro não era adequado para se proteger aquele que não consegue se apresentar ao embarque por motivos alheios à sua vontade. Note-se que a intenção da norma proposta não é livrar o passageiro dos ônus contratuais decorrentes do no show, mas sim possibilitar a ele a continuidade de seu planejamento, garantindo-lhe o trecho da volta.</p> <p>Assim, opta-se por alterar o prazo de comunicação do passageiro para manifestação de sua intenção de utilizar o trecho da volta, de forma que o passageiro pode avisar que pretende manter a volta até o horário previsto do voo. Com isso, permite-se que o passageiro que não conseguiu se apresentar a tempo para o embarque por motivos alheios à sua vontade tenha mantido parte do contrato, bem como que aquele que permanece silente abre mão expressamente de seu direito de volta. Se, contudo, o passageiro manifestar seu interesse em manter a volta, o transportador aéreo estará desobrigado a qualquer tipo de reembolso que porventura o contrato inicial preveja para o caso de não-show. Essa condição poderá ser estabelecida pelo transportador no contrato e deverá constar das informações a serem fornecidas ao passageiro quando apresentar a comprovação da compra da passagem, conforme o previsto na proposta atual.</p> <p>Dessa forma, o passageiro diminui o seu prejuízo ao conseguir manter seu planejamento original, e, no contrato particular, a empresa reduz a sua expectativa em relação em relação à ocupação da volta. Note-se que ambos têm integrantes do contrato tem incentivo para agir no sentido de garantir seus interesses. Por outro lado, se toda responsabilidade somente se recostasse ao transportador, o passageiro não teria o devido impulso e o sistema que se monta poderia perder a sua mola mestra. Em vista disso que se estabelece a responsabilidade da comunicação ao passageiro, que efetivamente teria dado motivo à modificação contratual e tem mais condições de avisar sua mudança de planos. Conquanto a situação desejável seria o respeito aos contratos, cujas cláusulas restritivas tenham sido devidamente comunicadas aos clientes (na linha do disposto no art. 54, §4º do CDC), verifica-se significativo risco regulatório na pluralidade de determinações judiciais que imponha a manutenção do voo da volta nos casos relatados. Isso porque a deliberação é tomada sem se considerar a volumetria destes casos, bem como inexistente um incentivo para que o passageiro “libere” o voo da volta, que poderá retornar ao estoque da transportadora, para geração de novas receitas e possibilidade de redução sistêmica dos custos das outras passagens (quanto mais receitas esperadas, maior quantidade de promoções de passagens em um mercado competitivo). Sempre necessário lembrar que as típicas cláusulas de transporte de cargas ou de pessoas que impõe ao tomador de serviços o comparecimento do passageiro ou a entrega do bem com antecedência objetivam minimizar o prejuízo que a perecibilidade do espaço vazio no veículo de transporte causa.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC (continuação): Em verdade, o delineamento contratual demonstra que o dono do bilhete de passagem tem direito ao serviço de deslocamento espacial, se cumprir a obrigação de antecedência. Se essa situação não se materializar, está o transportador livre para comercializar novamente o espaço, sem que isso signifique eventual enriquecimento sem causa ou venda dupla do assento (que não ocorre). Neste ponto, o caráter único da execução do transporte o aproxima de uma apresentação artística, que irá ocorrer em hora e data certa. Se algum dos clientes que adquiriu o ticket deixar de se apresentar nos termos indicados no contrato, deixará de se beneficiar do espetáculo. Assim também o transporte configura experiência única, inapreensível caso não se compareça no local e hora do início da viagem.</p> <p>Desta forma, diante da instabilidade judicial, faz-se cabível uma sinalização do Regulador que equilibre a relação de consumo, atribuindo ao passageiro que deixar de utilizar o trecho de ida, que manifeste seu interesse caso queira usar a volta. Com esta fórmula, pode-se resguardar o direito do passageiro de manter parte do contrato e da transportadora de cancelar a passagem como procedimento geral.</p> <p>Sem embargos para as decorrências judiciais de cada mercado, é de se observar que a possibilidade de manutenção da volta nesses casos é uma questão exclusivamente ligada aos voos domésticos. Revendo-se os bancos de manifestações desta Agência, não se encontra relatos sobre este assunto em voos internacionais. Pode-se assumir, diante do planejamento que um voo internacional requer, que as taxas de no-show são extremamente baixas, valendo relatar ainda que tampouco se identificaram demandas judiciais sob esta mesma hipótese. Diante de tal cenário, o caminho regulatório mais indicado é a restrição da regra ao ambiente doméstico.</p> <p>Cabe observar que os meios de comunicação com a transportadora estão dispostos nos arts 35 a 39 da proposta. Dado que na norma consta essa obrigatoriedade de disponibilização de canais de comunicação, faria pouco sentido tratar do assunto em capítulo diferente, por coerência. Alerta-se, contudo, que a transportadora deve ter meio eficiente de comunicação com seus clientes, pelo qual também receberá os pedidos de manutenção da volta.</p> <p>Em relação ao prazo, que ao cabo restou configurado até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, muito debate se deu, interna e externamente à ANAC. A justificativa para este termo reside no estabelecimento de um marco mais específico para os consumidores e melhor atrelado ao contrato de ida-e-volta. Uma vez que será dado ao passageiro a possibilidade de modificar o contrato, sem custos, para que mantenha parte das prestações contratadas, o horário da passagem acaba por configurar o parâmetro mais intuitivo e seguro para se firmar como marco de preclusão do direito, pois se o fizer antes do horário, é possível que o serviço possa ainda ser aproveitado. Se o fizer em cima da hora, entretanto, dá-se a adequação do contrato pela empresa aérea, que pode ajustar seus sistemas para evitar a perda da passagem. Trata-se, assim, de regra equilibrada, que se propõe no meio termo entre o passageiro e a transportadora.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 24 O Comandante pode impedir o embarque ou fazer desembarcar qualquer pessoa que:</p> <p>I - esteja em situação que comprometa a ordem e a disciplina; II - ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.</p> <p>Parágrafo único. O Comandante ou transportador aéreo não será(ao) responsável(si) por prejuízos ou consequências decorrentes da adoção das medidas previstas no caput, exceto se agir com excesso de poder.</p>	<p>1 - Empresa aérea; 2- ABEAR; 3 - SOS Consumidor; 4 - AVIANCA; 5 - IATA; 6 - Consumidores.</p>	<p>1. Sugere inserir novo parágrafo cujo conteúdo é reforçar a autoridade do comandante: §2º O comandante exerce autoridade sobre as pessoas e coisas que se encontram a bordo da aeronave e poderá, a seu critério, impor medidas razoáveis, inclusive coercitivas, necessárias para impedir desvios de condutas por pessoas a bordo, a fim de preservar a segurança da aeronave, das pessoas ou de seus bens, manter a boa ordem e a disciplina a bordo ou para a entrega dessa pessoa às autoridades competentes. I - O Comandante poderá exigir ou autorizar a ajuda dos demais membros da tripulação e solicitar ou autorizar a ajuda de força policial ou mesmo de passageiros, com o fim de tomar medidas coercitivas contra qualquer pessoa que se encontre na aeronave sob sua responsabilidade. II - Respeitados os tratados, convenções e atos internacionais celebrados pela República Federativa do Brasil, o Comandante poderá entregar às autoridades de qualquer país em cujo território haja o pouso da aeronave, a pessoa que tenha cometido ato de indisciplina ou desvio de conduta a bordo. Justificativa: A inclusão do § 2º está em consonância com o Protocolo de Montreal de 2014, firmado pelo Brasil, que dispõe sobre regras de conduta para passageiros</p>
		<p>2. Sugere a inclusão do inciso III – “fica autorizado a requisitar força policial para fazer cumprir o disposto no caput deste artigo”</p> <p>3. Sugere novo texto do parágrafo único: "Caso a adoção das medidas previstas no caput ensejem o atraso e/ou cancelamento do voo, será prestada a devida assistência material aos passageiros, nos termos do art. 26 desta resolução”.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>4. Sugere incluir incisos com alguns “tipos”, condutas que configurariam motivos para decisão do comandante Incisos propostos: I - subtrair ou fazer mal uso dos coletes salva vidas e demais equipamentos de emergência, ou outros elementos existentes a bordo da aeronave, ou manipulá-los indevidamente; II - abrir ou manipular indevidamente qualquer saída de emergência nas aeronaves; III - obstruir os alarmes e sistemas de detecção de incêndio instalados na aeronave; IV - agredir fisicamente ou verbalmente qualquer dos passageiros, tripulantes ou pessoal de solo a serviço da companhia; V - Portar ou levar em bagagem de mão ou despachada qualquer elemento classificado como artigo perigoso, elementos ou substâncias proibidas, em violação as normas de segurança aplicáveis; VI - Qualquer ato que se considere como indevido de acordo com as regras aeronáuticas e normas penais, que atentem contra a segurança, a ordem ou a disciplina a bordo da aeronave. Justificativa: Adequar as previsões das Condições Gerais de Transporte ao disposto no texto do novo Código Brasileiro de Aeronáutica.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>5. Comenta a necessidade de rol de condutas e sugere: Parágrafo único. Para os efeitos previstos neste artigo, consideram-se condutas que podem pôr em risco a segurança do voo, especialmente: I - embarcar alcoolizado ou sob efeito de entorpecente; II - levar para a aeronave explosivos, produtos químicos ou materiais perigosos aos demais passageiros ou à segurança da aeronave; III - conduzir arma de fogo ou qualquer outra arma letal durante o voo; IV - ameaçar, intimidar ou agredir membro da tripulação ou passageiro; V - cometer assédio sexual ou moral a outro passageiro ou membro da tripulação; VI - molestar vulneráveis e crianças; VII - levar bebida alcoólica, para uso próprio ou de outrem, para consumo durante o voo; VIII - ingerir bebida alcoólica fora dos períodos de refeições ou consumi-la em excesso durante o serviço de bordo; IX - fazer uso de substância tóxica no interior da aeronave; X - fumar tabaco ou qualquer outra substância no interior da aeronave; XI - causar prejuízos à aeronave; XII - impedir ou tentar impedir o funcionamento de dispositivos de segurança da aeronave; XIII – acionar dispositivo de segurança da aeronave, sem que tenha sido previamente autorizado pelo Comandante ou solicitado pelos demais membros da tripulação; XIV - subtrair ou destruir qualquer objeto do interior da aeronave, seja da própria aeronave ou de outro passageiro; XV– fazer uso de aparelho eletrônico em período vedado ou cuja operação seja proibida a bordo; XVI - causar tumulto, expressar-se em altos brados ou ferir o decoro dos demais passageiros ou da tripulação, por atos ou expressões; XVII - não seguir a orientação dos tripulantes em relação à segurança do voo; XVIII - não observar normas estabelecidos pela autoridade de aviação civil sobre deveres dos passageiros à bordo.</p>
		<p>6. Concordância com o dispositivo mas alerta para o risco de abuso por parte do comandante/o texto não é claro a abre margem a conduta autoritária do comandante/ O comandante tem que ouvir os comissários, não tomar a decisão sozinho/ Maiores garantias de defesa</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		do passageiro (contraditório e ampla defesa) / o transportador deve ser responsabilizado, principalmente se a medida for desproporcional, etc.
Texto final: dispositivo suprimido.		
<p>Resposta da ANAC: Quanto ao art. 24 da antiga versão, o dispositivo foi suprimido pois o mesmo objeto já está contemplado no Código Brasileiro de Aeronáutica. De fato, o CBA já traz as garantias necessárias aos comandantes, para que, no exercício de suas funções, asseguram a ordem e disciplina durante o voo. Em razão disso, tal proposta foi suprimida. Com isso, as manifestações que propunham a alteração do artigo ficam prejudicadas. De outra sorte, o abuso de autoridade constitui efeito indesejado, ao qual a Agência tem se preocupado, mas que pode ser resolvido apurando-se eventual descumprimento do prestador de serviço, sobretudo em termos de danos materiais. Assim, justifica-se a retirada do mesmo.</p>		
<p>Art. 25 O transportador aéreo, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deve informar ao passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis. Parágrafo único. O transportador aéreo deve manter o passageiro informado pelo menos a cada trinta minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor/ Aerovias Del Continente Americano S/A; 2. Consumidor; 3. Consumidores; 4. Procon-SP; 5. ABEAR; 6. Consumidor; 7. GRU Airport; 8. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punir aeroportos / Alterar/incluir redação prevendo que a informação será fornecida quando o operador der causa ao atraso, pois o atraso pode decorrer do aeroporto ou aeronáutica; 2. Realocar o texto que trata de assistência material; 3. Elogiam o dever de informação de a cada 30 minutos (coma base no CDC); 4. Alterar de “pelos meios” para “por todos os meios” – evita restringir; 5. Alterar parágrafo único: “sempre que tiver nova previsão”; 6. Passageiro embarcado poder desembarcar e esperar na sala de embarque quando a empresa informar que a decolagem vai demorar mais de 20 minutos; 7. Lembra que as empresas que devem manter os monitores atualizados; 8. Incluir no caput os 15 min do doméstico e 1 hora do internacional.
<p>Texto final proposto: Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:</p> <p>I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e</p> <p>II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.</p> <p>§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.</p> <p>§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Inicialmente, importante observar que as regras da Resolução nº 141/2010 estão sendo mantidas na sua quase integralidade na nova minuta. Uma das principais mudanças foi no sentido de melhorar a informação prestada pelo transportador aos seus passageiros. Vale ressaltar ainda que os eventos aqui disciplinados correspondem a situações excepcionais que ocorrem por imprevistos no dia do voo, ou por razões diversas, acarretando no não cumprimento do contrato de transporte por parte do transportador, o obrigando a adotar medidas a remediar a situação em benefício do passageiro prejudicado. Deve se observar que as seções que tratam de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição de passageiros, que estavam redigidas de forma separada, foram unidas em apenas uma, para dar mais objetividade ao texto. Isso decorre da similaridade de conteúdo, bem como para se evitar repetição de dispositivos semelhantes. As três seções separadas, que anteriormente contabilizavam onze artigos, agora contam com seis artigos, que expressam todo o conteúdo. Chame-se a atenção para o fato de que a redação contida na Resolução nº 141, que trata sobre os mesmos, foi preservada e melhor abordada. Cumpre esclarecer, na oportunidade, que o termo cancelamento apresentado nessa seção corresponde ao cancelamento operacional (ou não programado) por parte do transportador, o qual difere de outros dois tipos de cancelamento: o cancelamento programado realizado pelo transportador e o cancelamento da viagem realizado pelo passageiro, os quais correspondem a formas de alteração contratual previstas na norma. O termo cancelamento programado de voo previsto na Resolução nº 141, qual seja o realizado pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas da data do voo, está previsto agora na seção de alteração contratual na norma. É certo que os eventos dessa seção representam situações excepcionais, por vezes motivadas por problemas operacionais ou condições meteorológicas adversas que ocorrem na data do voo. Nesses casos, as opções que o transportador deve oferecer ao passageiro foram agrupadas em um único artigo, dada a semelhança temática, sendo incluída a informação de que a escolha de uma das alternativas oferecidas deve ser feita pelo próprio passageiro e não pelo transportador. Os artigos referentes à assistência material prevista nos casos de atraso, cancelamento, interrupção e preterição foram unidos a fim de formarem um único artigo, o qual foi realocado para a seção que trata especificamente de assistência material, por pertinência temática. No caso da informação sobre atraso de voo, uma mudança importante trazida pela nova proposta foi a exigência de que a informação sobre o novo horário de partida deve ser atualizada a cada 30 minutos pelo transportador, o que visa dar mais transparência ao passageiro.</p> <p>O objetivo maior das regras que tratam desses temas é que o transportador mantenha o passageiro informado sobre o evento que causou a suspensão temporária ou definitiva do serviço e ofereça alternativas de assistência para amenizar eventuais prejuízos sofridos. O transportador deve ainda se antecipar tanto na comunicação dessa informação como no oferecimento das alternativas ao passageiro, assim que tiver conhecimento de que irá ocorrer atraso, cancelamento ou interrupção. Cabe destacar que a informação por escrito, nos casos de atraso, cancelamento, interrupção e preterição, deve ser repassada ao passageiro quando este solicitar ao transportador. Diferentemente ocorre no caso da prestação das informações dos motivos do atraso, cancelamento e interrupção, que devem sempre repassadas pelos meios de comunicação que o transportador dispuser, tanto dentro do terminal do aeroporto como dentro da aeronave. Inclusive, pode dispor de mais de um meio de comunicação, se possível, através da atualização nos monitores do terminal, de autofalantes, de viva-voz, dentre outros, contanto que os passageiros afetados sejam devidamente advertidos.</p> <p>Assim, o comando da redação original foi praticamente mantido. Muitos artigos foram unidos a outros por pertinência temática. No caso da alternativa de “conclusão do serviço por outra modalidade de transporte”, substituiu-se o termo “conclusão” por “execução”, tendo em vista que nem sempre a prestação do serviço foi iniciada. Assim, no presente dispositivo se destaca a obrigação de prestar a informação por escrito acerca dos motivos do atraso ou cancelamento do voo, de imediato. Cumpre reconhecer que, por vezes, o apoio local da transportadora não dispõe de todas as informações sobre o real motivo da interrupção do serviço. Isso faz com que a informação imediata se restrinja aos conhecidos “motivos técnico-operacionais”, que nem sempre espelham a realidade dos fatos. A informação acaba sendo pouco útil e acarreta em aumento da insatisfação dos passageiros. Melhor portanto retirar essa obrigação, para permitir que a empresa encaminhe posteriormente (pelos meios que dispuser) ao passageiro os motivos do atraso ou cancelamento.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Sobre as contribuições, efetivamente, vale comentar que o transportador já se utiliza dos meios disponíveis no aeroporto para fazer as comunicações de atrasos e cancelamentos de voos. Por outro lado, a punição do aeroporto ou de outras entidades que tem assento no sítio aeroportuário, que possam eventualmente ter dado causa ao atraso ou cancelamento do voo, constitui imposição complexa que envolve outras entidades, que não somente a ANAC e não encontra esteio de sustentação para a presente norma. Ademais, mantem-se os prazos de assistência em relação aos atrasos e cancelamentos hoje já previstos.</p>		
<p>Art. 26 Em caso de atraso de voo por mais de quatro horas, o transportador aéreo deve oferecer ao passageiro alternativamente a reacomodação, o reembolso ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor / MPRJ; 2. Consumidor; 3. IATA / Empresa aérea / JURCAIB; 4. Consumidor; 5. Consumidor; 6. Consumidor / GT CNMP / MPRJ; 7. Consumidor; 8. Consumidor; 9. Procon - SP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reembolso a título de perdas e danos com base no caso concreto; 2. Questionamentos: sempre outra modalidade? mesmo quando problema meteorológico? prazo para alteração? 3. Incluir “conforme disponibilidade do aeroporto”, ou “sempre que possível”; 4. Manter redação original do Art. 3º da RES 141; 5. Incluir opção de receber indenização pelo atraso de mais de 4 horas, tendo em vista cansaço e constrangimento; 6. Incluir que a escolha da opção deve ser do passageiro; 7. Detalhar mais as ações a serem tomadas pelas empresas; 8. Tempo muito longo de 4 horas; 9. Incluir regras de reacomodação (já contempladas).
<p>Texto final: Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - 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.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: No caso do presente dispositivo, cabe retomar que agrega os casos de atraso, cancelamentos e interrupção do serviço. Sobre a seção em que se trata de atraso de voo foram recebidas 30 contribuições de 13 entidades diferentes, dentre passageiros, empresas aéreas, operadores de aeroportos e órgãos de defesa do consumidor. A seção que trata de cancelamento de voo ou interrupção do serviço recebeu 11 contribuições de 10 entidades diferentes, dentre passageiros, empresas aéreas, operadores de aeroportos e órgãos de defesa do consumidor. Não houve alterações significativas, mas sim aglutinação dos artigos. Cabe ressaltar que as regras da Resolução nº141 foram mantidas e sua quase integralidade. Necessário ressaltar que a alternativa de reacomodação do passageiro em voo de terceiro deve ser oferecida pelo transportador independentemente de o evento (atraso, cancelamento, interrupção) ocorrer em aeroporto de partida, de escala ou de conexão, o que pode facilitar muito a condição do passageiro. Ressalte-se que, pela norma, as opções de reacomodação, reembolso e transporte por outra modalidade devem sempre ser colocadas à disposição do passageiro. A partir do conhecimento deste sistema, cabe às empresas se organizar e comunicar ao passageiro a forma como vão cumprir as exigências da resolução. O prazo de quatro horas, também mencionado nas manifestações, compões a regra atual e não estão sendo alterados.</p> <p>Cabe repisar que o estabelecimento de perdas e danos, pela via administrativa, ou cláusula penal obrigatória ao contrato não se demonstrou uma opção factível. Por um lado, os países que assumem esta opção têm regras claras quanto à isenção de responsabilidade do transportador no caso fortuito e na força maior, regra que não será incorporada para o presente caso. É um sistema que deve ser equilibrado, para que funcione bem, sem ter impactos negativos, sobretudo quando se tem no atraso e no cancelamento eventos típicos do serviço de transporte (em razão da segurança da aviação). Outrossim, aqueles que insistiram nesta sugestão não trouxeram estudos mínimos que pudessem demonstrar a influência da medida no preço do transporte ou mesmo no bem estar dos consumidores. Em outras palavras, não se pode afirmar que a medida reduzirá os atrasos e cancelamentos, mas sabe-se que a oneração do sistema pesará nos preços das passagens e, conseqüentemente, no acesso ao serviço, motivo pelo qual não foi incorporada. Sobre a disponibilidade do aeroporto para prestar assistência material, o tema será explorado no dispositivo específico.</p>		
<p>Art. 27 O transportador aéreo, sempre que tiver informação de que o voo pode atrasar mais de quatro horas em relação ao horário originalmente previsto, deve, de imediato, disponibilizar ao passageiro as alternativas previstas no artigo 26.</p>	<p>1. Consumidor; 2. Assis de Almeida & Associados.</p>	<p>1. Melhorar redação, pois está confusa, de forma que a empresa poderia oferecer alternativas somente quando souber da possibilidade de atraso; 2. Alterar a redação: incluir que a informação será repassada quando houver probabilidade razoável.</p>
<p>Texto final: Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.</p>		
<p>Resposta da ANAC: No parágrafo único do art. 21 da presente proposta detalhou-se que, assim que o transportador souber da contingência, deve providenciar as alternativas aos passageiros. As contribuições foram no sentido de se melhorar a redação e que a informação seja repassada sempre que houver significativa probabilidade de ocorrência do atraso, interrupção, cancelamento ou preterição. O dispositivo foi reescrito de forma a se tornar mais claro. De outra sorte, pela redação dada, cabe ao transportador tomar a providência quando houver certeza do evento, sob pena de ter que retroceder em vantagens já oferecidas.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 28 Nos voos com conexão, sempre que o transportador aéreo souber, no aeroporto de origem, que dará causa à perda do voo subsequente, deve oferecer ao passageiro reacomodação e assistência material, se for o caso. Parágrafo único. Cessará o dever de assistência caso o passageiro opte pelo reembolso ou por remarcar o voo para data de sua conveniência.	<ol style="list-style-type: none"> 1. S.O.S. CONSUMIDOR / Consumidor; 2. Consumidor; 3. GT CNMP; 4. Consumidor / MPRJ; 5. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirar o termo “se for o caso” ou exclusão do artigo / Sempre que o passageiro solicitar; 2. Alterar o termo “sempre que o transportador aéreo souber”; 3. Não cessar a assistência no caso de remarcação quando o passageiro permanece no aeroporto aguardando; 4. Não cessar a assistência para o trecho subsequente; 5. Oferecer no aeroporto subsequente e cessar também o dever de reacomodação.
Texto final proposto: dispositivo suprimido.		
<p>Resposta da ANAC: Restou excluído o artigo que previa a responsabilidade solidária entre transportadores, tendo em vista que a mesma decorre de Lei. Logo, no caso de um contrato de transporte em que conste a prestação de dois transportadores, sua solidariedade é presumida. Além disso, uma vez que o passageiro remarca para outra data ou solicita o reembolso, este abdica do direito de assistência enquanto espera pelo voo remarcado. Entretanto, enquanto espera o próximo voo, tem seu direito de assistência assegurado pela transportadora. Por outro lado, entende-se compreendida no direito geral do passageiro as futuras assistências decorrentes da perda dos voos subsequentes, nos próximos aeroportos. As manifestações que sugerem mudanças na redação ficam prejudicadas.</p>		
Art. 29 Caso o tempo de conexão seja insuficiente, inclusive se houver troca de aeroportos, a responsabilidade pela reacomodação e assistência material será solidária, sempre que o trajeto da viagem faça parte de um único contrato de transporte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidores / GT CNMP / MPRJ; 2. Empresa aérea; 3. S.O.S. CONSUMIDOR; 4. Empresas aéreas / Consumidores / IATA / JURCAIB / ALTA; 5. Procon-SP; 6. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Não cita os agentes que detêm a solidariedade, devendo ser informado; 2. Sugere que a solidariedade seja entre empresa aérea e operador aeroportuário; 3. Incluir ao final do texto o trecho “ou de vários contratos de transporte” ou excluir o artigo; 4. Responsabilidade somente da empresa que deu causa; 5. Incluir ao final o trecho “sem ônus ao passageiro”; 6. Trocar o termo sempre por apenas.
Texto final: dispositivo suprimido.		
<p>Resposta da ANAC: vide comentários dispositivo anterior. As manifestações para a mudança do texto ficam prejudicadas.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 30 O transportador aéreo deve informar ao passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo, pelos meios de comunicação disponíveis.	1. Procon-SP; 2. Consumidor; 3. GRU Airport.	1. Alterar de “pelos meios” para “por todos os meios”; 2. Informar por escrito o motivo do atraso; 3. Lembra que as empresas que devem manter os monitores atualizados.
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: Dispositivo realocado no parágrafo único do art. 21. Previu-se a informação do atraso por escrito, sempre que solicitada pelo passageiro, que podem ser imediatamente fornecidas ou enviadas posteriormente ao mesmo (conforme a proposta do art. 20, §2º). A manutenção atualizada dos monitores permanece enquanto dever da empresa aérea. As manifestações sugerindo a mudança do texto foram devidamente consideradas nos dispositivos referenciados.		
Art. 31 Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador aéreo deve oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação, reembolso e conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.	1. Consumidor; 2. Consumidor; 3. Consumidor; 4. Consumidor; 5. Procon/SP / PROTESTE; 6. GT CNMP / MPRJ; 7. Empresa aérea / ALTA / Assis de Almeida & Associados.	1. A conclusão por outra modalidade deverá ocorrer somente se o passageiro concordar; 2. Reembolso a título de perdas e danos com base no caso concreto; 3. Questionamentos: de quem é a responsabilidade do passageiro quando houver troca de aeroportos, inclusive se houver incidente de traslado? 4. Informar por escrito o motivo do atraso; 5. Sugere incluir o dever de ressarcimento pela diferença de valores entre modal aéreo e a outra modalidade de transporte; 6. Incluir que a escolha da opção deve ser do passageiro; 7. Incluir “conforme disponibilidade do aeroporto”.
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: Conteúdo do artigo foi realocado no art. 21. Em relação às manifestações, a escolha de qualquer das alternativas de assistência oferecidas fica ao alvitre do passageiro. O reembolso a título de perdas e danos não se admitiu, na presente regulação, viável (vide comentários ao art. 21). A responsabilidade na troca dos aeroportos admite-se, por força legal, solidária, sempre que o serviço total envolver mais prestadores em um único contrato de transporte. Restou previsto no §2º do art. 20 proposto que a informação do atraso ou cancelamento seja prestada por escrito. A conclusão do serviço por outro modal não comporta ressarcimento, uma vez que o serviço de transporte ter-se-ia por honrado. Ademais, não se vislumbra parâmetros para tal medida.		
Art. 32 Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço será devida assistência material, exceto se o passageiro optar pelo reembolso ou por remarcar o voo para data de sua conveniência.	1. Assis de Almeida & Associados / ABEAR; 2. Consumidor / GT CNMP / MPRJ.	1. Incluir a informação de que a assistência material será fornecida de acordo com a disponibilidade de cada local, em razão da deficiência de alguns aeroportos;

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		2. Não cessar a assistência no caso de remarcação quando o passageiro permanece no aeroporto aguardando.
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: vide comentários ao art. 27. Ademais, ao passageiro que permanece no aeroporto, porque optou pelo próximo voo, mantém-se a assistência material. Essa somente cessa na escolha de voo para outra data. Outrossim, a transportadora tem condições de se preparar, junto com o aeroporto e seus fornecedores, para eventuais contingências.		
Art. 33 A preterição é configurada quando o transportador aéreo deixa de transportar passageiro com bilhete marcado, que se apresentou no horário previsto para embarque.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. S.O.S.CONSUMIDOR; 3. Consumidor / SENACON; 4. Consumidor; 5. GT CNMP / MPRJ; 6. SENACON / MPRJ; 7. PROCON-Ce 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deixar claro que preterição é vedado e que há casos específicos de restrição de embarque previstos em norma; 2. Incluir que preterição é ato ilícito ou excluir o artigo; 3. Informar por escrito o motivo da preterição; 4. Questiona o fato de ser permitido overbooking; 5. Sugere que hoje, devido à grande ocupação das aeronaves, o overselling não deveria mais ser permitido. Ainda, retirar o termo “previsto”; 6. Trocar o termo “previsto” para “efetivo”; 7. No mesmo sentido dos artigos 33 a 35, os artigos 47 e 51 da resolução proposta não podem implicar, na esteira do artigo 6º, VI, do CDC, recusa ao ressarcimento integral dos prejuízos suportados pelos consumidores.
Texto final: Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: A seção que trata de preterição recebeu 23 contribuições de 17 entidades diferentes, dentre passageiros, empresas aéreas e órgãos de defesa do consumidor. Dentre as alterações, destaca-se que o conceito de preterição está expresso de forma mais clara na norma. Mantém-se o entendimento, de acordo com as premissas inicialmente estabelecidas, de que a preterição não é vedada por essa Agência, por se reconhecer sua incidência no âmbito da aviação civil como um mecanismo necessário, sobretudo quando há necessidade de troca da aeronave e não se dispõe de uma do mesmo tamanho. Por isso, não há a proibição da preterição, mas caso ela incida, pesarão severas obrigações sobre o transportador. No fundo, orienta também esta opção regulatória o fato de que o incentivo à compensação ser mais importante que a punição ao transportador. Em razão disso, a ANAC dita os procedimentos a serem adotados pelo transportador no intuito de remediar a situação perante os seus passageiros, caso a mesma se configure e seja praticada. Dentre as mudanças significativas cabe comentar que foi excluído do conceito o termo “horário previsto”, mantendo apenas o termo “apresentação para embarque”, pois estava gerando dúvidas. Foi incluída também uma ressalva para os casos previstos em outras normas que permitem a negativa de embarque, por motivos justificados pelo transportador. Ainda sobre as contribuições, permanece o direito do recebimento das justificativas do atraso, cancelamento e preterição por escrito, conforme §2º do art. 20. Ademais, com o sistema proposto, tanto o passageiro será compensado por seu infortúnio, quanto a empresa aérea sentirá o peso da preterição, e se verá incentivada a manejar melhor esta questão.</p>		
<p>Art. 34 Sempre que o número de passageiros confirmados para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador aéreo deve procurar por voluntário(s) para embarcar em outro voo mediante compensações negociadas entre o passageiro e o transportador aéreo. §1º Não se configura preterição caso haja passageiros que se voluntariem para serem reacomodados em outro voo mediante a aceitação de compensações. §2º O transportador aéreo pode condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. Consumidor; 3. Consumidor; 4. S.O.S CONSUMIDORES; 5. S.O.S CONSUMIDORES; 6. S.O.S CONSUMIDORES; 7. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discorda da possibilidade de haver overbooking; 2. Deixar mais clara a redação do §1º, pois deixa a entender que outras preterições podem ser desconsideradas; 3. Especificar os termos do acordo que beneficie e dê garantias ao passageiro preterido; 4. Sugere que mesmo que hajam voluntários a preterição deve ser configurada; 5. A empresa sempre deverá entregar termo constando a ocorrência e os desdobramentos do acordo realizado; 6. Alterar a redação do caput para “sempre que houver preterição...”; 7. Sugere incluir no fim do §1º a informação de que o passageiro não poderá pleitear indenização posterior, e o termo quitação no fim do §2º.
<p>Texto final: Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador. §1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição. §2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Quando o número de passageiros exceder a quantidade de assentos em um voo, o transportador deverá, primeiramente, procurar passageiros voluntários a se retirarem do voo e a serem acomodados em outro voo, mediante livre negociação. Neste momento, a negociação de compensação é livre entre transportador e passageiro, a fim de que a preterição não se configure para nenhum passageiro. Se voluntários forem encontrados, não há como, logicamente, entender-se a preterição configurada, uma vez que o passageiro interessado efetivamente será transportado. Caso não se encontre voluntários em número suficiente, fica então configurada a preterição de passageiros. Desta forma, a norma exige que o transportador adote as medidas necessárias a fim de evitar que ocorra a preterição, situação em que deverá arcar com as consequências do fato, inclusive com o pagamento de compensação financeira, conforme previsto na norma. Vale destacar que, a ANAC cuidou de ditar os procedimentos a serem adotados pelo transportador no intuito de remediar a situação perante os seus passageiros, uma vez que se trata de situação sensível para o passageiro.</p> <p>Sobre as manifestações, ainda, importante que se ressalte que as negociações entre transportadora e passageiro devem se dar no âmbito do aeroporto, de forma que estabelecido o acordo, fiquem devidamente acertadas as compensações devidas. Por este sistema, desnecessário falar-se em termo circunstanciado, uma vez que o passageiro poderá solicitar que o acordo seja fornecido por escrito. Com este sistema de proteção, que já funciona, acredita-se que o passageiro esteja devidamente tutelado.</p>		
<p>Art. 35 No caso de preterição, deve o transportador aéreo, cumulativamente:</p> <p>I - efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, no valor de 150 DES, no caso de transporte doméstico e 400 DES, no caso de transporte internacional;</p> <p>II - prestar assistência material, caso o passageiro não opte pelo reembolso ou pela remarcação do voo para data de sua conveniência; e</p> <p>III - oferecer ao passageiro as alternativas de acomodação, reembolso e conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas aéreas / IATA; 2. Consumidor / Assis de Almeida & Associados; 3. Procon-SP / SENACON; 4. Empresas aéreas / IATA / SENACON; 5. Empresa aérea; 6. S.O.S. CONSUMIDOR; 7. IDEC / GT CNMP / SENACON / MPRJ; 8. GT CNMP / MPRJ; 9. Empresas aéreas / JURCAIB / ALTA; 10. FIESP; 11. Empresa aérea. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excluir o inciso I, pois seria um ônus desproporcional ao operador e o valor é muito acima da tarifa média; 2. Incluir vírgula após “doméstico” e trocar de posição os incisos II e III; 3. Valor baixo e limitado; 4. Alterar o inciso I para permitir que a empresa aérea acorde livremente qual compensação será fornecida; 5. Diminuir de 400 pra 250 DES e respeitar o intervalo de até 7 dias da data do voo; 6. Excluir o inciso I, pois significa tabelar a indenização (cita várias decisões judiciais); 7. Incluir no final do caput o trecho “sem prejuízo de indenização por perdas e danos” e que a escolha da alternativa seja do passageiro; 8. Manter a assistência no caso de remarcação;
		<ol style="list-style-type: none"> 9. Incluir no inciso I a opção de pagamento via voucher, e há dificuldade em manter valor em espécie nos aeroportos; trocar “efetuar” por “oferecer”; 10. Majorar os valores do inciso I para 450 e 900 DES (benchmarking americano); 11. Não definir o valor a ser pago.

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
	<p>Texto inalar. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:</p> <p>I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e</p> <p>II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.</p>	
	<p>Resposta da ANAC: Um grande avanço na Resolução 400 que deve ser destacado foi a previsão de compensação financeira para o caso de preterição de passageiro, que não havia na Resolução nº 141. Isso representa mais uma garantia ao passageiro. O artigo que trata dos deveres do transportador quando a preterição for configurada foi alterado e melhor redigido. Foram incluídas outras opções de pagamento, como voucher e transferência, além do pagamento em espécie, tendo em vista que nem sempre os transportadores mantêm numerários nos aeroportos. Cabe esclarecer que o termo Voucher significa o compromisso da empresa de que honrará com o pagamento daquele compromisso gerado, disponibilizando o numerário ao passageiro. Deve permitir que o passageiro troque o valor nele consubstanciado em dinheiro, o quanto antes possível.</p> <p>Os valores referentes à compensação financeira foram majorados, tanto para voos domésticos como internacionais. O aumento visa desestimular a prática da preterição, que só deve ocorrer como <i>ultima ratio</i>. Cumpre esclarecer que tais valores não têm característica de indenização, mas de compensação ao passageiro e estão compatíveis com os valores utilizados em outros países. Vale alertar que, diferentemente do atraso e do cancelamento, a preterição compreende situação que pode ser controlada pela empresa aérea, em grande parte dos casos. É de se ressaltar que, caso o transportador comprove o cumprimento de todos os deveres previstos na norma junto aos passageiros preteridos (não voluntários), a ANAC não deve, por coerência, aplicar qualquer autuação, tendo em vista que os prejudicados receberam a compensação devida. Caso contrário, será aplicada uma multa por infração cometida (a omissão em: buscar voluntário; pagar a indenização; oferecer as alternativas de assistência; e prestar assistência material).</p> <p>Em outras palavras, a preterição será configurada, nos termos da norma, <i>quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013</i>. Neste caso, se a empresa encontrar voluntários e com eles transacionar, não haverá preterição (art. 23, §1º da Resolução nº 400/2016). Contudo, se deixar no solo passageiros que compareceram no horário previsto para o voo, contra a sua vontade, configura-se efetivamente a preterição. Em vista disso, deve a empresa: 1) informar acerca das alternativas de reacomodação, reembolso ou execução de serviço por outro meio de transporte; 2) honrar a opção escolhida pelo passageiro; 3) se for necessário o pernoite, oferecer hospedagem, com <i>transfer</i> de ida e volta; 4) pagar a compensação mencionada no art. 24. A mera reacomodação não afasta a preterição; somente afasta a preterição quando passageiros se voluntariam para viajar em outro voo, mediante compensação.</p> <p>Há que se deter, um momento, sobre as justificativas da compensação tarifada. A preterição é de fato mais grave que os demais casos da mesma seção (atraso/cancelamento/interrupção), de maneira que a estipulação de ajuda financeira visa forçar o operador a planejar melhor seu overselling. A majoração dos valores tomou por base as contribuições apresentadas indicando muito baixos os valores, de forma que as empresas aéreas poderiam não sentir qualquer impacto no sentido de evitar a preterição, preferindo inclusive preterir do que pagar a multa pela respectiva infração. Dessa maneira, para que se estabelecesse um montante que pudesse, ao mesmo tempo, representar uma compensação suficiente ao passageiro e um ônus que pudesse significar desincentivo, buscou-se verificar os preços médios das passagens aéreas nacionais. Nessa pesquisa, observou-se, a partir de acompanhamento realizado pela ANAC, que menos de 2% das passagens de transporte aéreo doméstico são comercializadas em patamares acima de R\$ 1.000,00. Diante desse dado, admitiu-se um que tal seria o parâmetro adequado para o estabelecimento da compensação do voo doméstico, pois, por um lado, o passageiro poderá ter acesso a uma passagem de ida e volta, na maioria dos casos, e, por outro lado, a empresa deverá arcar com uma compensação referente a uma passagem que pouco comercializa (efeito pedagógico). No caso do internacional, em vista dos benefícios fiscais que detém e maior amplitude das médias de preços, admitiu-se que poderia se partir da referência doméstica para se chegar ao seu patamar próximo a R\$ 2.000,00. Assim, considerando que a proposta adotou o Direito Especial de Saque como referência</p>	

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>na norma (conforme explicado, na linha de outras leis que tratam do transporte, como a Lei nº 9.611/1998), os montantes aproximados seriam fixados em 250 e 500 DES, o que justifica o estabelecimento dos valores.</p> <p>Feitas essas considerações, ainda sobre as contribuições, cabe indicar que os valores são fixados para o desestímulo da prática. Não tem, contudo, caráter de perdas e danos, pois são fixos e não parametrizados pelo ocorrido com o passageiro. A possibilidade de se oferecer voucher adequa-se ao voluntário, não à compensação tarifada, que perderia seu caráter pedagógico. Por fim, cabe destacar que a assistência material cabe no caso da preterição, para o passageiro que escolher a reacomodação no próximo voo e permanecer no aeroporto.</p>		
<p>Texto final: Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.</p>		
<p>Resposta da ANAC: Foi incluído ainda um novo artigo, destacando que os casos previstos na presente seção são se confundem com as alterações contratuais realizadas de forma programada pelo transportador, já que neste caso outros direitos decorrem ao passageiro (vide comentários ao art. 12 da nova proposta). Isso porque os casos de atraso, cancelamento operacional e interrupção do serviço consistem em situações excepcionais ou emergenciais, que ocorrem somente na data do voo, muitas vezes sem culpa do transportador, devem ser regidos exclusivamente pelos dispositivos do presente capítulo.</p>		
<p>Art. 36 A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos casos de:</p> <p>I - atraso;</p> <p>II - cancelamento;</p> <p>III - interrupção de voo; ou</p> <p>IV - preterição.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. Consumidor / SENACON; 3. Consumidor; 4. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sugestão de redação geral já inclusa na norma; 2. Incluir o item “alteração do contrato por parte do transportador”; 3. Criar um canal de comunicação entre passageiro e empresa para facilitar o cumprimento da norma; 4. Incluir que o atraso deve ser superior a 1 hora.
<p>Texto final: Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:</p> <p>I - atraso do voo;</p> <p>II - cancelamento do voo;</p> <p>III - interrupção de serviço; ou</p> <p>IV - preterição de passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: A presente seção trata da assistência material e manteve o objetivo contido na redação original da Resolução nº 141, com melhoria na redação e mais clareza de interpretação, assegurando os direitos já previstos para os passageiros. Interessante observar que o serviço de hospedagem como assistência material era exigido somente “quando necessário”, conforme redação contida naquela norma. A seção que trata de assistência material recebeu 21 contribuições de 20 entidades diferentes, dentre passageiros, operadores de aeroportos, empresas aéreas e órgãos de defesa do consumidor. Anteriormente, a seção de assistência material contava com cinco artigos e na atual norma possui apenas dois artigos. Alguns artigos da seção foram unidos para dar mais objetividade ao texto, uma vez que há similaridade de conteúdo e também para se evitar repetição de dispositivos idênticos. Ainda, outros artigos tiveram seus textos reescritos para facilitar a clareza e compreensão.</p> <p>Sobre as manifestações, cabe complementar que, por força da presente norma, o transportador deverá oferecer meios de o passageiro entrar em contato, o que também é contemplado no Decreto nº 6.523/2008. Além disso, os prazos de assistência continuam nos mesmos patamares da Resolução nº 141/2010 e serão mantidos. Por outro lado, conceitualmente, não se pode incluir todos os casos de dever de assistência como decorrente de alteração do contrato de transporte por parte do transportador.</p>		
<p>Art. 37 A assistência material deve: I - satisfazer às necessidades imediatas do passageiro; II - ser gratuita; III - ser compatível com a estimativa do tempo de espera.</p> <p>Art. 38 A assistência material deve ser prestada pelo transportador aéreo conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave, nos seguintes termos: I - superior a uma hora: facilidades de comunicação. II - superior a duas horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual. III - superior a quatro horas: serviço de hospedagem e traslado ao local de acomodação ou residência do passageiro quando o horário previsto para partida exigir pernoite no local.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ABEAR / IATA / Empresas aéreas / JURCAIB / ALTA; 2. IDEC / Procon-SP. 3. Consumidor; 4. Consumidor; 5. Empresa aérea; 6. GT CNMP / MPRJ; 7. SENACON / MPRJ; 8. Assis de Almeida & Associados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excluir o inciso I, por ser muito subjetivo, havendo inúmeras possibilidades; 2. Alterar o inciso III, por ter redação vaga. 3. Inciso III ao tratar do pernoite fica muito subjetivo e pode gerar distorções, precisando ser melhor redigido; 4. Deixar claro que o traslado é de ida e volta; questiona o motivo de somente de pernoite; definir o que seria pernoite; 5. Alterar o fim do caput: “desde que com portas abertas”, pois poderia haver prejuízo nas operações; 6. Exemplificar os tipos de comunicação; não restringir somente aos casos que existir pernoite; em caso de hospedagem, manter a mesma categoria da que o passageiro estava anteriormente hospedado; 7. Exemplificar os tipos de comunicação; “alimentação conforme horário” é subjetivo e pode gerar conflito; não restringir somente aos casos que existir pernoite, pois representa um retrocesso de direito na norma atual; 8. Considerar áreas metropolitanas adjacentes.
<p>Texto final: Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>Resposta da ANAC: A assistência material é devida quando o passageiro se encontrar no aeroporto e quando ocorrer as situações de atraso, cancelamento, interrupção e preterição. Contudo, esta mesma assistência material deve ser prestada ainda, na hipótese de cancelamento programado por parte do transportador, no caso de o passageiro ir até o aeroporto por falha na prestação da informação sobre a alteração realizada pelo transportador. Como se trata de apenas um caso de alteração que permite a prestação da assistência material, optou-se por não incluir esta previsão na seção de assistência. Dentre as alterações, ainda, vale observar o caso da assistência material, com passageiros já embarcados, que será exigida enquanto a aeronave estiver com portas abertas. Isso porque após o fechamento de portas iniciam-se os procedimentos de taxiamento e decolagem e tal exigência poderia prejudicar a operação.</p> <p>Por sua vez, o artigo que contém a redação obrigando o transportador a informar por escrito os motivos do atraso, cancelamento, interrupção e preterição foi realocado para a seção anterior, por pertinência temática. A norma estabelece que o serviço de hospedagem, em caso de pernoite, seja uma das modalidades de assistência no caso de atrasos superiores a 4 horas. Compreende-se que o conceito sobre o termo pernoite converge para o entendimento que seja o ato de passar a noite. A necessidade de pernoite não está ligada necessariamente ao início de um período ou de uma hora do dia, mas sim decorre da avaliação de que o voo atrasado ou a alternativa a este somente se dará na manhã do dia seguinte, o que acarreta a necessidade do passageiro passar a noite na localidade do aeroporto. Essa necessidade pode ser constatada inclusive em período anterior ao noturno, caso a empresa não tenha frota ou voos suficientes para acomodação de seus passageiros. Por exemplo, estabelecer um horário fixo para se considerar noite pode provocar mais transtornos ao passageiro. Caso o período de 4 horas tenha se consumado em horário noturno mas o voo venha a sair em uma ou duas horas a mais, não é cabível o traslado do passageiro ao hotel e seu retorno. Deve-se presumir que a empresa agirá com boa-fé e envidará os esforços para minimizar os transtornos aos passageiros. Caso haja conduta em que se demonstre que a empresa agiu de forma a prejudicar o passageiro, deixando-o por período muito longo no aeroporto, sem informação adequada sobre a real situação, será a mesma responsabilizada no âmbito judicial a indenizar o passageiro no que for devido. Administrativamente, caso se perceba conduta reiterada, a ANAC deve promover ação no sentido de corrigi-la. Assim, o conceito de pernoite e a necessidade de hospedagem se mostram suficientes para o caso. Nesse sentido, urge considerar também que foi perpetuada a regra contida hoje no art. 14, §2º da Resolução 141/2010. Portanto, não se vislumbra necessária a alteração da redação da norma.</p> <p>Em relação ao conceito de localidade, é possível, na maioria dos casos, a utilização aproximada do conceito de município, que traz a vantagem de poder-se delimitar o território a ser considerado para aplicação desse dispositivo da norma. Ademais, constitui-se em um critério bastante objetivo, pois atinge o município e áreas adjacentes. Não se pode ignorar que grande parte dos aeroportos do país não ficam exatamente nos limites do município da capital, mas sim de cidade vizinha. Deve a transportadora, assim, garantir o traslado, de ida e volta, entre o aeroporto e a hospedagem ou a residência do passageiro. No caso de ele residir na localidade, contudo, ressalte-se, não fará jus à hospedagem. Sobre as demais manifestações, cabe apontar que a assistência somente se admite, como outrora mencionado, enquanto a aeronave estiver de portas abertas. Uma vez fechadas as portas e iniciado o taxiamento, não há como se viabilizar a assistência material. Sobre as opções de comunicação, estas não tem sido problema recorrente, sobretudo em tempos em que todos têm, ao menos, um telefone celular. Contudo, o dispositivo aberto serve também para a chegada de novas tecnologias. O fechamento das hipóteses de comunicação que poderiam ser oferecidas poderia amarrar as possibilidades do transportador. No mesmo sentido se previu a alimentação conforme o horário ou o voucher individual. Assim se pode direcionar o atendimento às reais necessidades do passageiro.</p>
		<p>Texto final: §1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Na redação atual, optou-se por definir essa necessidade de hospedagem como sendo a situação em que o passageiro precisar pernoitar na localidade para aguardar o próximo voo em que tiver sido reacomodado. Conquanto o passageiro esteja na sua localidade, caberia somente o traslado, pois este tem onde pernoitar. Assim, dispositivo que também se retira da Resolução nº 141/2010, constitui um dos elementos essenciais para o bom funcionamento da assistência.</p>		
<p>Parágrafo único. No caso de PNAE, definidos em regulamentação específica da ANAC, a assistência prevista no inciso III do caput deve ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com a concordância do passageiro.</p>	<p>1. S.O.S. CONSUMIDOR;</p>	<p>1. Escrever o significado da sigla PNAE;</p>
<p>Texto final: §2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.</p>		
<p>Resposta da ANAC: Um avanço que deve ser destacado em relação aos direitos de passageiros foi a previsão de hospedagem, para o passageiro com necessidade de assistência especial – PNAE, independentemente da exigência de pernoite no local, salvo se puder ser substituída por acomodação em local adequado no aeroporto (p. ex.: sala vi). A sigla do PNAE foi devidamente esclarecida no artigo, como solicitado na manifestação.</p>		
<p>Texto final: §3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A dispensa da assistência, nos casos de reacomodação em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea já estava contida nos arts. 6º, 9º e 13 da Resolução nº 141/2010 e foi consolidada na presente proposta. Na prática, cuida-se de uma renúncia lógica do direito de assistência que o passageiro optou. Com efeito, uma vez que o passageiro escolhe o reembolso ou a viagem em outra data, que não seja o dia seguinte, está trocando o direito de ficar no aeroporto com a assistência material esperando o próximo voo por outro benefício. Nessa situação, não tem convivência lógica essas opções, por isso a regra precisa ser mantida na atual norma. Nesse sentido, o parágrafo foi inserido, por pertinência. Observe-se que quando o passageiro opta por voo em outra data ou o reembolso, ele não permanecerá no aeroporto.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 39 A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento e da interrupção do serviço ou da preterição deve ser prestada por escrito e de forma imediata pelo transportador aéreo, sempre que solicitada pelo passageiro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. S.O.S CONSUMIDOR; 2. Procon-SP; 3. SENACON 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sugere a informação seja prestada sempre, mesmo que não seja solicitada; 2. Incluir ao final do texto “e por todos os canais de atendimento”; 3. Toda e qualquer hipótese de alteração deve ser informada e reduzida a termo, não somente os casos previstos no Art. 39, em razão da transparência.
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: vide comentário ao art. 20 da atual minuta.		
Art. 40 Em caso de força maior imprevisível ou caso fortuito não imputável ao operador aéreo que cause a interrupção total do serviço no aeroporto da origem ou do destino do voo, o transportador poderá suspender a assistência material, caso o evento se prolongue por um período superior a 24 horas, salvo se o passageiro se encontrar em aeroporto de escala ou conexão. Parágrafo único. Na hipótese do caput, deverá ser oferecido ao passageiro, alternativamente: I. - Remarcação do voo, para data e horário de sua conveniência; ou II. - Devolução dos valores pagos pelo serviço.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas aéreas / IATA / ABEAR / ALTA / JURCAIB / BRPA ADVOGADOS / Assis de Almeida & Associados; 2. Consumidores / Procon/SP / IDEC / S.O.S. CONSUMIDOR / SENACON; 3. Consumidor; 4. ABAV; 5. Consumidores; 6. GT CNMP / MPRJ / SENACON; 7. GRU Airport. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sugere retirar os seguintes termos da redação: “imprevisível”, “total” e “caso o evento se prolongue por um período superior a 24 horas”, por serem os casos excludentes de responsabilidade; cita o CDC e o comportamento de outros países (*); 2. Discordam do texto por ser um atraso para o direito dos passageiros, fere o CDC (resp. objetiva), é o risco do negócio; não há definição clara nem os casos ou hipóteses previstas; contraria os Arts. 186 e 741/CC; sugerem exclusão do artigo (*); 3. Explicar o que seria “interrupção total do serviço”; sugere que é melhor definir os casos e que 24 horas seria muito tempo; 4. Responsabilidade deverá ser mais expressa que é do transportador apenas; 5. Responsabilidade deveria ser também dos operadores dos aeroportos, que deveriam ter equipamentos mais modernos, pois eles que fecham os aeroportos, e em muitos países há condições de clima piores e os pousos e decolagens ocorrem normalmente; 6. Não foram apresentadas razões para somente 24 horas. Sugere-se no mínimo 48 horas; 7. Esclarecer termos.
Texto final: dispositivo suprimido.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Em relação ao texto que previa os casos de força maior e caso fortuito como excludente de responsabilidade do transportador, optou-se por excluir a proposta, em vista de sua pouca aderência. É certo que o argumento de responsabilidade objetiva não representa fundamento, pois a força maior rompe o nexo de causalidade do evento e deveria isentar a responsabilidade do transportador. Entretanto, por um lado, a proposta como colocada pouca aliviava os transportadores, e por outro a exclusão completa da assistência nessas situações poderia representar significativo impacto social. O CBAer e Código Civil Brasileiro asseguram a assistência apenas nos aeroportos de escala ou conexão. Porém, desde a época do DAC já foi ampliado esse dever para o transportador no aeroporto de origem, realidade esta já assimilada pelos passageiros. Dessa sorte, optou-se pela exclusão do artigo, também em acatamento à maioria das contribuições trazidas na Audiência Pública.</p>		
<p>Art. 41 A acomodação prevista nesta Resolução deve ser feita: I - em voo próprio ou de terceiros, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.</p> <p>Art. 42 O dever de acomodação disposto nesta Resolução não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados.</p> <p>Parágrafo único. A acomodação:</p> <p>I - deve ser gratuita;</p> <p>II - se sujeita à disponibilidade de assento; e</p> <p>II - tem precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidor; 2. Consumidor; 3. IATA / Empresa aérea; 4. SENACON; 5. Empresas aéreas / JURCAIB; 6. Consumidor; 7. IATA/JURCAIB 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Questionamentos: “em voo de terceiro será obrigado em toda situação?”; 2. Direito de escolha deve ser do passageiro; 3. Estipular período para acomodação, para que não haja abusos; 4. Possibilitar no inciso II a opção de voo de terceiro, além de detalhar o serviço equivalente (mesmo assento, aeronave etc.); 5. Respeitar o disposto no art. 13 (prazo para remarcação do voo parece haver equívoco). 6. Questionamento: depreendemos da leitura do dispositivo que não há impedimento dos clientes comerciais terem prioridade de acomodação em face dos passageiros comuns. Então esta prática, já adotada pelas empresas, estaria correta na nova resolução? 7. Estipular período para acomodação, para que não haja abusos.
<p>Texto final: Art. 28. A acomodação será gratuita, não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:</p> <p>I – em voo próprio ou de terceiros para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou</p> <p>II – em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: A acomodação, na forma como indicada na proposta, já estava prevista na Resolução nº 141, que contudo não apresentava seção própria sobre o tema. Com isso, apesar da acomodação permear toda a norma como um dos deveres do transportador, para os casos de atrasos, cancelamentos de voos e hipóteses de preterição de passageiros, tem suas características e termos detalhados na presente seção. Nesse ponto, o conteúdo da norma vigente foi mantido integralmente na norma, com poucas adequações.</p> <p>A seção que trata de acomodação recebeu cinco contribuições de sete entidades diferentes, dentre passageiros, operadores de aeroportos e órgãos de defesa do consumidor. Anteriormente, a seção contava com três artigos e na atual minuta possui somente um artigo. O conteúdo dos artigos foi unificado em apenas um, ficando mantido o objetivo da norma, redigida de forma mais clara e objetiva. Foi incluída a previsão de que a escolha é do passageiro, dentre as alternativas de acomodação a serem ofertadas pelo transportador.</p> <p>Em relação às manifestações, cumpre comentar que o voo da companhia congênere (terceiro) passa a ser uma opção para o atraso no voo da origem, antes não disponibilizada na Resolução nº141/2010. Urge perceber, contudo, que o voo de terceiro só tem utilidade para a resolução de eventual contingência vivida momentaneamente pelo passageiro. Caso opte pela acomodação de voo em data futura, então deve ser provido pela malha da empresa com quem detém contrato, configurando-se uma novação, decorrente o dever de assistência. Ressalte-se que as opções de acomodação devem ser colocadas à escolha dos passageiros, como já hoje ocorre. Por outro lado, a limitação de período de remarcação poderia tornar a regra de difícil padronização, aplicabilidade e entendimento pelos passageiros, por isso que não se caminhou por esta linha. Outrossim, não se vê incoerência da presente regra com o art. 13 (atual art. 12 da proposta), considerando, sobretudo, que ora se dispõe aqui sobre as disposições gerais sobre a acomodação e no outro há uma aplicação específica do instituto para o cancelamento programado. Vide comentário ao art. 25 da presente proposta.</p>		
Art. 43 Os Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), definidos em resolução específica, têm prioridade na acomodação.	Não houveram manifestações	
Texto final: Parágrafo único. Os passageiros com necessidade de assistência especial – PNAE, nos termos da Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, têm prioridade na acomodação.		
Resposta da ANAC: Na presente regra somente se faz referência cruzada à Resolução nº 280, que tem aplicação direta na preferência para a acomodação.		
Art. 44 Se o usuário solicitar a rescisão contratual, o reembolso deve ser feito pelo transportador aéreo no prazo de sete dias da solicitação, ainda que a aquisição do serviço tenha sido realizada por intermédio de operador de crédito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. United Airlines/ Empresas aéreas/ IATA/ Abear e ABAV. 2. Procon-SP/ Consumidores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propõem que a redação seja alterada de modo a constar que o reembolso será efetuado de acordo com a forma de pagamento, bem como a retirada dos 7 dias. Em suma, pretendem a manutenção dos termos da Resolução 141 e Portaria 676 (30 dias para reembolso, respeitada a forma de aquisição e reembolso em nome do adquirente). 2. Requerem a diminuição do prazo de reembolso, imediatamente assim que requerido ou em 48 h (Procon).

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final: Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.</p> <p>Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A disciplina do reembolso trata do prazo para restituição de valores ao usuário, tanto em razão de rescisão contratual, como por força de execução defeituosa do serviço de transporte ou mesmo inexecução parcial. Em ambos os casos há a manifestação de vontade do passageiro como instrumento inicial para deflagrar esse processo de devolução de montante. O que difere as hipóteses, entretanto, é a situação em que se encontra o passageiro, sendo certo que, quando submetido a uma contingência, este precisará dos recursos com maior agilidade. Em relação ao tema, há que se ponderar os riscos empresariais da transportadora, em razão de vícios na prestação do serviço, e do consumidor, em vista de erros cometidos na compra da passagem ou desejo de rescindir o contrato, como fundamento para prazos diferenciados de devolução do pagamento. Essas hipóteses estavam disciplinadas por duas normas, quais sejam, a Portaria nº 676/GC-5/2000, que cuidava do reembolso a pedido do consumidor dos serviços de transporte aéreo (rescisão contratual) e a Resolução nº 141/2010, que previa a possibilidade de reembolso, no caso de atraso, cancelamento, interrupção de serviço ou preterição de passageiros (vícios no serviço).</p> <p>Sobre o tema, foram recebidas 29 contribuições na Audiência Pública nº 03/2016. Dessas, havia clara divisão entre os que apontavam pela necessidade de manutenção dos termos da Portaria nº 676/GC-5/2000 e Resolução nº 141/2010 e aqueles que defendiam prazo ainda mais exíguo de reembolso mesmo no caso de rescisão por iniciativa do passageiro. Entre os que defendiam a manutenção dos termos das normas em vigor, a intenção era manter o prazo de 30 dias da Portaria nº 676/GC-5/2000 para reembolso nos casos de rescisão por iniciativa do passageiro. Já em relação ao reembolso previsto na Resolução nº 141/2010, pleiteavam a observância dos meios de pagamento do bilhete para efetivação do reembolso, para que não se desnaturasse o negócio. Isso porque haveria a possibilidade de o usuário pagar com créditos e receber em espécie. Assim, combateu-se a proposta neste sentido. Por sua vez, houve os que sugeriram a diminuição do prazo ou até reembolso imediato, nos casos de rescisão de iniciativa do passageiro, ao considerarem que os valores já teriam sido pagos pelo consumidor ou operador de crédito e, portanto, não se justificaria o prazo de 7 dias úteis para processamento do reembolso. A sugestão ignora a estrutura de controle contábil que se deveria ter no aeroporto para tanto. Sobre o tema, vale exemplificar que a norma Colombiana preconiza que os reembolsos de pagamentos feitos em dinheiro deverão ser realizados em até seis horas após a solicitação, e os realizados por meio de cartão de crédito deverão ser feitos em até cinco dias após a solicitação.</p> <p>Desta feita, foram empreendidas as seguintes adequações na Minuta de Resolução levada à Audiência).</p> <p>a) Adequação da redação do caput do art. 44 da Minuta de Audiência, unificando os prazos para 7 dias, a contar da data da solicitação, acrescentando ainda a observância quanto aos meios de pagamento;</p> <p>b) Foi transposto o teor do caput do art. 11 da Minuta de Audiência para a seção a tratar do tema “Reembolso”;</p> <p>c) Adequação do teor do art. 45 da minuta de Audiência, vez que os prazos foram unificados; e</p> <p>d) Transposição do teor do §2º do art. 10 para o tema “Reembolso”, haja vista tratar de regra geral aplicável a todas as modalidades de reembolso por crédito, seja em decorrência de falha na prestação do serviço ou por iniciativa do passageiro (rescisão).</p> <p>Em relação a unificação dos prazos de reembolso, cabe destacar que nos casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque o passageiro terá garantido o direito as assistências, inclusive acomodação, o que afasta a necessidade de recurso imediato para adquirir outra passagem ou para suprir necessidade imediata. Observa-se outrossim, que o prazo de 7 dias já é utilizado pela União Europeia há mais de 12 anos, inclusive para os casos de falha na prestação do serviço (regulamento EU 261/04). No caso das manifestações, cabe ainda expor que foram acatadas as contribuições acerca da paridade do reembolso em relação à forma de pagamento. O prazo de sete dias configura-se suficiente, conforme indicado pela</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>experiência internacional. Prazo menor poderia comprometer inclusive o processamento da devolução. Além disso, o reembolso deve ser feito em nome do adquirente da passagem, que efetivamente passou a ordem de pagamento ao transportador. Contudo, caso a devolução seja feita em crédito para a viagem, poderá ser de livre utilização, como disposto em relação ao art. 31 abaixo.</p>		
<p>Art. 45 Se o transportador aéreo der causa a atraso, cancelamento, interrupção de serviço ou preterição, o reembolso, quando devido, deve ser imediato, mediante uma das seguintes hipóteses à escolha do passageiro: I - devolução em espécie ou em conta bancária; II - estorno do crédito bancário; ou III - crédito para aquisição de novo bilhete. §1º No caso do caput, o reembolso deve ser: a) integral, se no aeroporto de partida ou de escala ou conexão, assegurado, neste caso, o retorno ao aeroporto de origem; ou b) proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro. §2º O reembolso deve ser efetuado em nome do adquirente do bilhete de passagem.</p>	<p>1. Empresas aéreas/IATA/ e Abear. 2. SOS Consumidor.</p>	<p>1. Sugerem a retirada quanto a escolha ser do passageiro, que a forma “imediata” poderá gerar “moeda de troca” e prejuízo às empresas (passageiro compra com cartão de crédito e requer reembolso em espécie), que o crédito bancário é prática em desuso, etc. requerem manutenção dos termos da Resolução 141, para que o reembolso se dê na mesma forma da aquisição. 2. Acrescentar “proporcional ao trecho não utilizado, se o passageiro declarar expressamente que aproveitou o deslocamento já realizado”.</p>
<p>Texto final: Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos: I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem; II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro. Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro. §1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico. §2º Na hipótese do caput deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Novamente trata-se de reiteração de regra hoje em aplicação no âmbito da Resolução nº 141/2010. Os dispositivos se referem à mecânica do reembolso nos casos de atraso, cancelamento, interrupção e preterição e na possibilidade de ser efetivado em créditos para viagem, que representou acatamento de uma manifestação oferecida na AP 03/2016. Em relação às demais contribuições oferecidas, importante observar que a unificação dos prazos de reembolso estabeleceu o dever de devolução em sete dias, o que representou acatamento de sugestão recebida. Com isso, fica mais fácil o entendimento do passageiro, dificuldade que se observa no atual sistema. Reiterou-se, assim, a sistemática do reembolso pelo mesmo método do pagamento da passagem (também objeto de contribuição). Sobre a declaração do passageiro acerca do aproveitamento do deslocamento realizado, cumpre observar que se faz desnecessária, uma vez que pode ser presumida, caso o passageiro não queira retornar à sua origem ou completar o seu percurso. Com isso, o reembolso se ajusta às necessidades dos passageiros. Ademais, manteve-se ainda a possibilidade de reembolso em créditos, agora com mais liberdade para a utilização do mesmo.</p>		
FIM DO CAPÍTULO II		
Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Contribuinte	Resumo das Contribuições
INÍCIO DO CAPÍTULO III		
<p>Art. 46 O transportador aéreo deve entregar a bagagem ao passageiro nas mesmas condições em que foi despachada, ressalvados meros desgastes decorrentes do transporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. GT CNMP; 2. Empresa aérea; 3. Consumidor; 4. Procon/SP; 5. Consumidor; 6. Consumidor; 7. Consumidor; 8. Consumidor; 9. Consumidor; 10. Senacon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualquer dano deve ser objeto de reparação civil. O transportador deve utilizar todo zelo para executar o transporte sem danos. Delimitar o que seriam "meros desgastes"; 2. Incluir "tão logo receba a bagagem". Alega consonância com o art. 244 CBAer; 3. Falar que o zíper e os cursores se incluem na avaria; 4. Excluir a ressalva dos meros desgastes em função da responsabilidade objetiva do CDC; 5. A ANAC protege as empresas de todas as formas e o número de reclamações sobre bagagem é muito alto, o que comprova a ineficiência da atual legislação; 6. Incluir que o transportador não pode recusar o recebimento de protesto; 7. Alega que o artigo viola o princípio da confiança ao criar a ressalva dos meros desgastes;

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Parágrafo único. O passageiro deve procurar o transportador aéreo para formalização do protesto nos seguintes casos:</p> <p>I - extravio: quando a bagagem não for restituída no momento do desembarque;</p> <p>II - avaria: quando o invólucro da bagagem ou seu conteúdo for danificado durante o transporte aéreo; e</p> <p>III - violação: quando houver a subtração de algum item durante a execução do transporte aéreo.</p>		<p>8. o termo "meros desgastes" é subjetivo e sugere a retirada;</p> <p>9. Questiona se a ideia é desregular o extravio de bagagem e discorda, se for o caso; Sugere que haja um índice de extravio para a atuação das empresas;</p> <p>10. Excluir "meros desgastes" por ser termo vago e pode estimular descuidos com a bagagem.</p>
<p>Texto final: Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.</p> <p>§1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.</p> <p>§2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:</p> <p>I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou</p> <p>II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.</p> <p>§3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no §2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.</p> <p>§4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.</p> <p>§5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:</p> <p>I - reparar a avaria, quando possível;</p> <p>II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;</p> <p>III - indenizar o passageiro no caso de violação.</p>		
<p>Resposta da ANAC: O caput do art. 32 foi reescrito, de forma mais direta e clara, a fim de refletir a faculdade da aceitação do consumidor acerca da oferta do transportador. Em vista da convergência às normas internacionais que se quer imprimir no assunto, cumpre que sejam seguidos os passos da Convenção de Montreal, que atualizou a Convenção de Varsóvia, para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional. O referido acordo internacional foi internalizado pelo Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006. Assim, seguindo a lógica dos artigos 17 e 31 da Convenção, aditou-se a proposta para o aprimoramento dos artigos 32 a 34. Desta forma, em síntese, parte-se da constatação de que a bagagem não foi entregue ou não foi devolvida em bom estado (quanto à parte externa e conteúdo carregado), para se estabelecer o direito do passageiro ao protesto. Não está sob a esfera de decisão do transportador a negativa do protesto, quando uma das situações descritas ocorra. Se não o fizer, comete infração à presente norma. No caso do extravio, esse protesto deve ser executado de imediato, assinalando-se, na sequência, os prazos para que a bagagem seja encontrada, tanto no caso doméstico, como no internacional. Os prazos ora estabelecidos seguem à risca o disposto no CBAer (voo doméstico) e na Convenção de Montreal (voo internacional). Se não for a mesma localizada, cabe a indenização, nos limites indicados no artigo 17 e prazos expostos no §2º do art. 32, salvo se o passageiro fizer a declaração especial de valor. Além disso, concede-se prazo de sete dias para o protesto da avaria e da violação (estabelecido nos termos do CBA). Insta salientar que a avaria se identifica especificamente em danos que afetem o invólucro e a utilidade da bagagem (sobretudo puxadores e rodinhas). Registrada a queixa, cabe ao transportador recompor o status quo</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>ante da bagagem despachada, pelo reparo ou substituição da mesma, no caso da avaria, ou indenização se houver violação. Observe-se que esta indenização da violação, como presume culpa ou dolo na vigilância do transportador, não está adstrita aos limites estabelecidos.</p> <p>Vale comentar que o capítulo que trata das obrigações posteriores à execução do contrato de transporte recebeu 112 contribuições de 22 entidades diferentes, dentre passageiros, operadores de aeroportos e órgãos de defesa do consumidor. Anteriormente, a seção de contava com 8 artigos e na atual minuta possui somente 5 artigos. Também foi feita a aglutinação de artigos (como o 48 e 50, por exemplo) e transformação de artigos em parágrafos para evitar redundâncias, o que acarretou na diminuição de 4 artigos no Capítulo, sem prejuízo ao conteúdo normativo. Foi excluído o art. 52 pois se tratar de transcrição do que já consta no CDC e no CBAer, não gerando elemento de fiscalização que possa ser observado nas rotinas de inspeção da ANAC. Neste Capítulo ainda foram feitas algumas adequações, de modo a deixar a norma mais objetiva e sucinta. Termos como “meros desgastes”, “áreas metropolitanas adjacentes ao aeroporto”, “item idêntico” receberam críticas por serem imprecisos ou não factíveis de serem averiguados no caso concreto e por isso foram retirados da norma. Sobre as contribuições indicando que o protesto deveria ser feito sempre na sala de embarque, ressalta-se que o CBAer dispõe sobre prazos de 7 e 15 dias para avaria e atraso na bagagem (art. 244 §2º, 3º e 5º), o que não corrobora o argumento de que o protesto seja imediato. Considerando a importância da rápida reclamação do passageiro, estabeleceu-se o prazo inicial de 7 dias para o protesto da avaria e do extravio.</p> <p>Estabeleceu-se de maneira mais específica a situação da perda da bagagem, que passa a ser disposta em sete dias do protesto por extravio. Em contrapartida, começa o prazo para indenização, cujo estabelecimento do montante deve considerar o limite de 1.131 DES, já mencionado no art. 17. Este conteúdo já havia sido indicado e justificado no art. 49 da minuta encaminhada à Audiência Pública nº 03/2016. Inovação que merece destaque reside na obrigação de devolução de valores pagos a título de transporte de bagagem (comum ou excesso), que devem ser devolvidos ao passageiro, em razão da falta de acuidade do transportador.</p> <p>No caso do protesto pela violação, que revele a subtração de conteúdo, optou-se pelo prazo de sete dias, a partir da entrega da bagagem, na linha do estabelecido no CBAer (avaría interna). Por sua vez, nova redação foi dada em relação às providências que o transporte deve tomar, nos casos de avaria e violação de bagagem, com prazo definido para tanto. De fato, a disciplina da violação está segregada em inciso próprio, que não se refere a teto. Com isso, supre-se a presunção do dolo ou culpa grave nesses casos, não incidento o teto indenizatório, como requer-se no parecer. Ademais, o CBA também dá o devido direcionamento para esta interpretação da norma. Assim, no prazo de sete dias, o transportador deverá reparar, substituir ou indenizar, conforme o caso. Acerca da avaria, prescreve-se a reparação bagagem, quando cabível ou sua substituição. Ressalte-se que esta reparação deve ser satisfatória, para que seja válida. Por sua vez, o protesto já deflagra o prazo para indenização na hipótese de violação. Cabe asseverar a defesa da unificação dos limites de indenização, nacional e internacional, e a adoção do sistema da reparação de danos por extravio de bagagem da Convenção de Varsóvia, atualizado pela Convenção de Montreal. Nesse ponto, <i>data venia</i>, não que ser repisados os argumentos de superação do CBA, pela descontinuidade da OTN e a imposição da adoção do sistema internacional.</p> <p>Assim, sobre a responsabilidade pelos danos decorrentes de perda ou avaria da bagagem ou da carga transportada, deve-se fazer alusão ao que está posto no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), visto que estes diplomas legais abordam as questões de responsabilidade civil, além da Convenção de Montreal, aprovada por meio do Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006. A limitação da responsabilidade no transporte aéreo tem suas origens na década de 1920, época em que a aviação civil se encontrava em estágio inicial, com o propósito de criar um regime legal que protegesse os transportadores de potenciais prejuízos devastadores que poderiam advir em caso de desastres aéreos. Nesse sentido, em 12 de outubro de 1929 foi assinada a Convenção de Varsóvia, com o objetivo de unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional, da qual o Brasil foi signatário. A Convenção estabeleceu, entre outras, a limitação de responsabilidade dos transportadores aéreos para a avaria, perda e destruição de bagagem.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>No ano de 1999, após sucessivos debates acerca da atualização da Convenção de Varsóvia - inclusive sobre a majoração dos limites de responsabilidade - foi assinada a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional em Montreal, em 28 de maio de 1999. Tal Convenção fixou os limites de responsabilidade referentes ao transporte de bagagem em 1.000 Direitos Especiais de Saque (DES). Em 2009 o limite de responsabilidade foi atualizado para 1.131 DES. O CBA, datado do ano de 1986, adotou o chamado Sistema de Varsóvia e limitou a responsabilidade no transporte de bagagem em 150 Obrigações do Tesouro Nacional (OTN), como apresentado anteriormente. Cumpre recordar que valor máximo que trata o artigo em questão está previsto no art. 260 do CBA.</p> <p>Três anos após a publicação do CBA, a Lei nº 7.801, de 11 de julho de 1989, substituiu a OTN pelo Bônus do Tesouro Nacional (BTN), fazendo com que a OTN fosse extinta. Tendo em vista que não havia mais indexador legal para a limitação da responsabilidade no transporte aéreo, a ANAC viu-se compelida a editar a Resolução nº 37, de 07 de agosto de 2008, com o intuito principal de atualizar o valor da OTN para fins de contratação do seguro obrigatório de responsabilidade civil do explorador ou transportador aéreo. Contudo, inexorável o reconhecimento de que a referência brasileira para a indicadas indenizações perdeu seu fundamento de validade, para o caso da responsabilidade civil, que requer muito mais dinamismo que a contratação de seguros de aeronaves. Nesta esteira, justifica-se plenamente a migração para o modelo internacional, com um indexador que já é legalmente estabelecido no transporte de cargas rodoviário brasileiro. Outrossim, justificada a adoção do presente sistema, não há que se falar em perdas e danos na seara administrativa, pois no âmbito do transporte aéreo o ordenamento dita a limitação da responsabilidade como regra.</p> <p>Dessa forma, importante que se ressalte, o Poder Judiciário brasileiro vem, em alguns casos, afastando a limitação da responsabilidade no transporte aéreo de bagagem, dando cumprimento ao estabelecido no art. 6º, VI, do CDC, sobretudo no caso do dano moral. Entretanto, a ANAC, enquanto autarquia especial integrante do Poder Executivo Federal não tem competência para afastar a aplicação do CBA ou dos tratados internacionais sobre transporte aéreo dos quais o Brasil seja parte (como a Convenção de Montreal, que inclusive foi ratificada pelo Decreto nº 5.910/2006 após a edição do próprio CDC), visto que ambos têm plena vigência no ordenamento jurídico brasileiro. Pesa ainda o fato de que não houve declaração de inconstitucionalidade de dispositivos do CBA ou da referida Convenção por parte do Supremo Tribunal Federal, que, nos termos do art. 102, III, “b” da Constituição Federal, é o órgão competente para tal.</p> <p>Assim, a proposta de Resolução busca dar plena aplicação ao que já está posto na legislação devidamente internalizada no ordenamento. Evidentemente que sobrevindo a declaração de inconstitucionalidade dos dispositivos do CBA indicados, bem como das normas que internalizaram os tratados referenciados, deixaria o dispositivo de ter fundamento para sua aplicação, ficando portanto revogado. Por outro lado, caso o STF valide a aplicação da Convenção de Montreal, no âmbito do RE 636331, o argumento ora posto ganha força, inclusive para sua dispersão interna.</p> <p>Não obstante, cabe asseverar que aqui se trata de parâmetro para indenização em âmbito administrativo, o que não impede, com fulcro no art. 5º, XXXV da CRFB, que o passageiro se socorre do Judiciário para complementação de eventual indenização, pois a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Assim, justificada a escolha regulatória, mantem-se na minuta das CGTA o parâmetro internacional de indenização pela perda ou avaria da bagagem da maneira mais benéfica ao passageiro, que até facilita o entendimento do consumidor.</p> <p>Ademais, sobre as contribuições, deve ainda ser destacado que os prazos estabelecidos para a realização dos protestos decorrem do CBAer e da Convenção de Montreal, motivo pelo qual se justificam. Por sua vez, os prazos de indenização foram estabelecidos de forma a equilibrar os interesses dos passageiros e dos transportadores. Vale anotar que a Convenção não fixa prazo para o pagamento das indenizações, o que faz supor que seria imediata após cessado o prazo de extravio. Nesse ponto, considerando se tratar de questão sensível, optou-se por estabelecer claramente os prazos de indenização, em tempo razoável para as partes. Note-se que os prazos correm dos protestos, como marco inicial da reclamação e momento em que a transportadora deve fazer a negociação com o passageiro. Afinal, em relação aos parâmetros utilizados pelas empresas para indenizarem os passageiros, constitui arranjo que deve ser estabelecido entre cliente e prestador, não cabendo à ANAC regulação neste ponto.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 47 No caso de extravio de bagagem, é devido ao passageiro que se encontrar fora de seu domicílio, consideradas as áreas metropolitanas adjacentes ao aeroporto, após preenchimento do protesto junto ao transportador aéreo:</p> <p>I - ajuda de custo imediata no valor mínimo de 100 DES, no caso de voos domésticos ou com destino para o território nacional; e</p> <p>II - ressarcimento de despesas, a ser pago no prazo de quatorze dias do protesto, observado o limite de indenização de 1.131 DES, quando o extravio ocorrer em território estrangeiro.</p> <p>Parágrafo único. O transportador aéreo deve incluir no contrato de transporte as disposições contidas neste artigo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa aérea; 2. Consumidor; 3. IATA, Empresa aérea; 4. CNMP; 5. Consumidor; 6. Abear; 7. Procon/SP; 8. Consumidor, Senacon; 9. IDEC, Consumidor; 10. Consumidor; 11. Avianca; 12. SOS Consumidor; 13. Consumidor; 14. Consumidor; 15. Consumidor; 16. Empresa aérea; 17. Consumidor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. limitar a 100 DES na base de 20 DES por dia de atraso da bagagem 2. O valor de 100 DES é baixo pois o preço de roupas para pessoas obesas é maior que para pessoas magras. 3. Ajuda de custo deve ser disponibilizada ao passageiro pois este pode recusá-la e não seria possível fazer a prova negativa; Ressarcimento é emergencial e mediante apresentação de comprovantes 4. Questiona a definição de áreas metropolitanas adjacentes ao aeroporto; Sugere que sejam 100 DES por dia do extravio para incentivar a celeridade na devolução da bagagem e incluir os voos internacionais; Retirar o limite de responsabilidade por não haver decisão definitiva do STF; Maior vulnerabilidade do passageiro que está no exterior, por isso também deve haver ajuda de custo; 5. Questiona a clareza dos incisos e diz que não estão complementares; Sugere que seja acrescido "demais casos" ou "voos internacionais com destino para o território nacional".
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Exclusão da ajuda de custo pelo impacto financeiro 7. Responsabilidade objetiva obriga o ressarcimento do dano, ainda que seja pago o adiantamento de despesa; Sugere que a ajuda de custo seja estendida ao território estrangeiro; Alegou que o prazo de 14 dias é muito longo para o ressarcimento das despesas 8. Extravio de bagagem é uma falha na prestação do serviço e deve ser integralmente reparado nos termos do CDC 9. Manter o valor fixo de ajuda de custo; retirar a limitação de indenização 10. Elogiou o sistema de reembolso de despesa por assistir o passageiro em decorrência do extravio da bagagem

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		11. Pediu a retirada do inciso I (ajuda de custo) pois teria um impacto de R\$ 7 milhões por ano 12. Suprimir a expressão "áreas metropolitanas adjacentes ao aeroporto" por ser carregado de subjetividade; CDC e STJ são contra a aplicação de Varsóvia, sugere supressão 13. Sugere que a ajuda de custo seja em 12h, pois o passageiro normalmente transporta bagagem de mão com itens emergenciais 14. Ajuda de custo ser ½ do valor do teto 15. Sugere que seja remetido à autorregulação 16. Excluir a ajuda de custo imediata, pois traria custo adicional de 4,5 milhões de reais 17. Sugere 2 valores de ajuda de custo: 100 DES (até 48h) e 500 DES (mais de 72h)
<p>Texto final proposto: Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.</p> <p>§1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.</p> <p>§2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.</p> <p>§3º Caso a bagagem não seja encontrada:</p> <p>I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.</p> <p>II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.</p> <p>§4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Sobre o ressarcimento de despesas, coube separar as obrigações dispostas e esclarecer que, caso a bagagem não seja encontrada, além da devida indenização (deduzida a parcela já ressarcida), ainda deve ser restituído ao passageiro eventual excesso de bagagem pago. Ao final do dispositivo, ainda se faculta a realização da indenização mediante o oferecimento de créditos de passagem aérea, que compõe forma comumente utilizada nessas negociações e há de ser reconhecida por esta Agência. Na proposta, estabeleceu-se, em relação ao extravio, que a transportadora encontre a bagagem no prazo assinalado e a devolva no endereço indicado, inclusive sob pena de pagamento de reembolso diário, conforme regra contratual. Ao passageiro que está sem a sua bagagem, o ressarcimento de despesas é essencial. Não obstante, o ressarcimento deve encontrar o mesmo limite da indenização pela bagagem, sendo certo que qualquer valor entregue a este título deve ser deduzido posteriormente, como se indica no artigo 33 da proposta, já transcrito.</p> <p>A ajuda de custo inicialmente proposta foi retirada, dada a dificuldade na mensuração de seu quantum, além das críticas em relação à possibilidade de fraudes na prescrição do pagamento imediato nos aeroportos. Cumpre comentar que, ante ao critério espacial de incidência da presente norma, não se faria cabível a determinação de ajuda de custo em território internacional. Outro ponto de discussão seria o risco de se manter alta quantia de dinheiro nos caixas dos aeroportos. Com esta supressão, ficam prejudicados os comentários às manifestações em relação à ajuda de custo. Assim, optou-se por estender o mecanismo de reembolso de despesa inicialmente proposto apenas para os voos internacionais, mediante apresentação de comprovantes de gastos, para minorar os transtornos causados pelo extravio da bagagem. Este valor pode ser deduzido do montante final da eventual indenização pela perda da bagagem. Outra inserção útil foi a obrigatoriedade de o contrato de transporte prever o procedimento deste reembolso, inclusive com permissão para lhe estabelecer um limite diário nos sete dias de seu prazo. Sobre as contribuições, vale ainda destacar que a opção da autorregulação não se faria cabível, uma vez que o tema ora discutido tem ampla previsão legal. Observe-se também que o prazo estabelecido para o ressarcimento foi reduzido, conforme contribuição. Ademais, vide comentários ao art. 32 da presente proposta.</p>		
<p>Art. 48 Quando houver extravio de bagagem, deve o transportador aéreo restituí-la(s) no local indicado pelo passageiro, considerada a data do protesto, no prazo de: I - sete dias, no caso de voo doméstico; ou II – vinte e um dias, no caso de voo internacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNMP; 2. ABEAR; 3. Consumidor; 4. Consumidor; 5. Consumidor; 6. Consumidor; 7. Senacon; 8. Consumidor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Os prazos são muito longos. Questionou os estudos que balizaram esses prazos." 2. 15 dias já seria um avanço para os consumidores." 3. Apoiou as mudanças; 4. Sugeriu 4 (doméstico) e 12 dias (internacional) 5. Sugeriu 3 (doméstico) e 15 dias (internacional) 6. Falou que nas defesas aos autos de infração as empresas trabalham com prazo de 48horas" 7. Sugeriu 24h (doméstico) e 72h (internacional)" 8. Unificação do prazo em 7 dias (internacional e doméstico)
<p>Texto final: dispositivo suprimido (incorporado no art. 32)</p>		
<p>Resposta da ANAC: Dispositivo incorporado ao art. 32, §2º. Vide comentários acima.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 49 Decorrido o prazo referido no art. 49 sem que o transportador aéreo tenha localizado a bagagem, resta configurada sua perda, sendo devida indenização no prazo de até 14 dias.</p> <p>Parágrafo único O conteúdo das bagagens extraviadas deve ser considerado para fins de indenização, observado o limite aplicável, exceto no caso de declaração especial de valor de que trata o art. 19.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNMP 2. Empresa aérea 3. Consumidor 4. ABEAR 5. Consumidor 6. Consumidor 7. SOS Consumidor 8. Consumidor 9. Consumidor 10. Empresa aérea 11. Consumidor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Não limitar indenização e aguardar o STF 2. Aumentar o prazo de pagamento da indenização para 30 dias, pois para voos internacionais o prazo é exíguo 3. Correção do erro "art. 49" para "art. 48" 4. ANAC deveria estabelecer parâmetros para as empresas não serem obrigadas a pagar o valor máximo; 5. Incluir que cabem danos morais na indenização 6. Supressão, pois não deve haver limitação da responsabilidade" 7. Pagamento da indenização em 10 dias 8. O valor não pode exceder o limite 9. A responsabilidade objetiva não permitiria qualquer limitação ao valor a ser ressarcido 10. O prazo só deve começar a correr após a negociação da indenização com o passageiro, que muitas vezes não se encontra no país no prazo de 14 dias." 11. O prazo é irreal e imoral
Texto final: dispositivo suprimido (incorporado no art. 32)		
Resposta da ANAC: Dispositivo incorporado ao art. 32, §3º. Vide comentários acima.		
<p>Art. 50 Em caso de avaria ou violação de bagagem despachada, o passageiro deve registrar o protesto junto ao transportador aéreo, a partir do recebimento da bagagem, no prazo de:</p> <p>I - sete dias, no caso de voo doméstico; ou</p> <p>II - 21 dias, no caso de voo internacional.</p> <p>Parágrafo único. O transportador aéreo deve, em até quatorze dias da data do protesto, alternativamente:</p> <p>I - pagar a indenização;</p> <p>II - substituir o item avariado por outro idêntico; ou</p> <p>III - reparar a avaria, se for o caso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNMP 2. Empresa aérea 3. ABEAR 4. Procon/SP 5. Consumidor 6. Consumidor 7. Consumidor 8. Empresa aérea 9. Consumidor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. os prazos dos art. 26 (30 dias) e 27 (5 anos) do CDC deveriam ser observados" 2. Colocar no inciso II o termo ""preferencialmente"", pois nem sempre é possível um idêntico 3. A violação deve ser informada imediatamente, pois não é possível verificar se de fato ocorreu posteriormente 4. Acrescentar que o reparo deve deixar o produto em "perfeito estado" 5. O prazo deveria ser o de 30 dias do art. 26 do CDC 6. O prazo deveria ser de 5 e 10 dias" 7. Sugere retirar os prazos pois muitas vezes não consegue contato com o passageiro; 8. A violação deve ser reportada imediatamente" 9. Indica que os prazos seriam muito longos.

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Texto final: dispositivo suprimido (incorporado no art. 32)		
Resposta da ANAC: Dispositivo incorporado ao art. 32, §§4º e 5º. Vide comentários acima.		
<p>Art. 51 Caso o passageiro não tenha procedido à declaração especial de valor de que trata o artigo 19, a responsabilidade do transportador aéreo pela perda, avaria ou violação da bagagem despachada observará o limite de 1.131 DES.</p> <p>§1º Outros limites de indenização devem ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.</p> <p>§2º Além do valor previsto no caput, o transportador aéreo também deve restituir os montantes eventualmente pagos a título de excesso de bagagem.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas aéreas, IATA, ABEAR, 2. CNMP 3. CNMP, Senacon 4. Procon-SP, SOS Consumidor, IDEC, Senacon 5. MDC, Consumidor 6. SOS Consumidor 7. Empresa aérea 	<ol style="list-style-type: none"> 1. O valor pago a título de ajuda de custo deve ser deduzido de eventual indenização pela perda da bagagem, para evitar enriquecimento sem causa 2. A DEV não deve ser considerado como único documento válido 3. A ANAC deveria aguardar a decisão do STF para regular a limitação de responsabilidade 4. A reparação deve ser integral por força do CDC e o Código Civil veda a limitação de responsabilidade (art. 927) 5. O valor de indenização de 1.131 DES deveria ser mínimo e não máximo 6. Restituir os valores de excesso de bagagem caso haja deterioração da bagagem despachada 7. Retirar o §2º, pois o serviço foi prestado e não caberia devolução do excesso de bagagem.
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: parte do dispositivo foi atribuído ao art. 17 e parte ao art. 33. Vide comentários acima.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 52 É nula a cláusula contratual que exonere ou atenua a responsabilidade do transportador aéreo por dano causado à bagagem despachada, excetuadas as hipóteses previstas nesta Resolução e em Convenções Internacionais de que o Brasil seja signatário.	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNMP 2. Consumidor 3. Consumidor 4. PROCON/SP, IDEC 5. Consumidor 6. Consumidor 7. MDC 8. SOS Consumidor 9. Senacon 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANAC deveria aguardar a decisão do STF sobre Convenção de Varsóvia"; 2. "Definir bem frágil para não ter possibilidade de o transportador se recusar a indenizar; 3. O transportador tem que comunicar o que é bem frágil"; 4. ANAC não pode afastar o CDC; Os tribunais entendem que não se aplica Montreal; 5. Apenas as convenções assinadas após a CF88"; 6. Não pode haver exceção e sempre deve haver responsabilização; 7. Não deve haver menção às convenções em função da aprovação via processo legislativo das mesmas ; 8. É vedada estipulação contratual que exonere a responsabilidade (art. 25 CDC)"; 9. O transportador deve informar quais os itens frágeis para se exonerar da responsabilidade".
Texto final: dispositivo suprimido.		
Resposta da ANAC: O comando normativo já está previsto no art. 247 do CBA, motivo pelo qual não precisa figurar na presente proposta. Em vista disso, ficam prejudicadas as manifestações ofertadas.		
Parágrafo único. O transportador aéreo não responde por danos causados a bem frágil que inadvertidamente tenha sido despachado como bagagem comum pelo passageiro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procon-Ce 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quanto ao estabelecido no Artigo 52, § único, há de se dizer que deve haver informação a respeito da fragilidade de bens. A definição de bem frágil não pode ficar ao bel prazer do transportador, tampouco ser posta ao consumidor somente após a constatação dos danos.
Texto final: Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.		
Resposta da ANAC: A redação do dispositivo que exonera a transportadora pelo ressarcimento de itens frágeis que foram despachados, foi também reorganizada, para facilitar a compreensão dos passageiros e da transportadora. Caso o bem requeira de cuidados especiais, por conta de sua fragilidade, cabe ao passageiro verificar no contrato de transporte eventuais procedimentos para o seu caso. Ainda que avise o transportador de que o bem é frágil, caso este não figure entre as coberturas comuns ofertadas pelo transportador, pode vir a não ser indenizado por sua perda. Nesse sentido, em atenção à manifestação, conquanto o transportador seja o responsável pelos bens entregues, cabe sim a ele definir os itens frágeis e informar ao consumidor, que poderá optar por despachá-lo, correndo o risco, ou levá-lo em bagagem de mão, ou ainda despachá-lo como carga, com os devidos cuidados necessários.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 53 Os transportadores aéreos devem informar, de maneira ostensiva, clara e objetiva aos usuários, em todos os seus pontos de comercialização de serviços:</p> <p>I - o nome empresarial;</p> <p>II - o número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;</p> <p>III - o endereço da sede ou da filial no país;</p> <p>IV - o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor; e</p> <p>V - o endereço eletrônico do estabelecimento.</p> <p>Parágrafo único. O número do Serviço de Atendimento ao Consumidor deve constar dos documentos impressos ou mensagens de correio eletrônico enviados ou entregues ao usuário.</p>	<p>1. PROCON-SP</p>	<p>1 . Sugere que o número do SAC esteja presente em todos os documentos expressos ou mensagens de correio eletrônico enviadas ao consumidor.</p>
<p>Texto final: dispositivo suprimido.</p>		
<p>Resposta da ANAC: Considerando o porte e notoriedade das empresas aéreas, não tem o dispositivo razão de ser. Nesse sentido, foi suprimido da presente proposta. Em atenção à manifestação do PROCON, cumpre esclarecer que, em relação ao número do SAC, sua divulgação é obrigatória por força do Decreto nº 6.523/2008. Sobre a disponibilização do endereço eletrônico, cabe ponderar que o artigo 35 da presente proposta traz a obrigatoriedade de disponibilização de canal de atendimento ao consumidor, o que deve suprir a preocupação externada.</p>		
<p>Art. 54 Deve ser assegurado ao usuário o acompanhamento de sua demanda, mediante número de protocolo informado no atendimento.</p> <p>Parágrafo único. O transportador aéreo deve manter o registro dos atendimentos sob sua guarda pelo prazo mínimo de dois anos da resolução da demanda.</p>	<p>1) Consumidor; 2) Consumidor.</p>	<p>1) Sugere o estabelecimento de um protocolo individualizado. 2) Sugere que a norma estabeleça a obrigatoriedade do protocolo conter o registro de data, hora e objeto da demanda</p>
<p>Texto final: dispositivo suprimido.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A ANAC caminha para migrar seu sistema de atendimento de consumidores para a plataforma "consumidor.gov.br", gerida pelo Ministério da Justiça. Neste caso, o dispositivo se tornou desnecessário, pois as regras que vigerão para o caso serão as ditadas naquele sistema. Assim, optou-se por sua supressão. Em relação às manifestações, vale ponderar que o sistema indicado detém protocolo individualizado, com registro da data da demanda, bem como de seu objeto.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 55 O Serviço de Atendimento ao Consumidor, do transportador aéreo, deve:</p> <p>I - funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia e, por sete dias na semana;</p> <p>II - atender em língua portuguesa, podendo, oferecer outras opções de línguas;</p> <p>III - receber gratuitamente chamadas originadas de telefones fixos e móveis;</p> <p>IV - garantir ao usuário a opção de atendimento pessoal; e</p> <p>V - estar habilitado a tratar pedido de informação, dúvida, reclamação, alteração e cancelamento de contratos e reembolso.</p>	<p>1. Empresa aérea;</p> <p>2. Consumidor;</p> <p>3. Consumidor;</p> <p>4. MPF 3ª CCR/GT CNMP.</p>	<p>1. Sugere que a norma preveja formas alternativas de atendimento, como chat, considerando que é mais eficaz e praticamente todos os aeroportos tem acesso gratuito à internet.</p> <p>2. Art. 55, I e art. 55 §1. Manifesta que é preciso dar uma maior clareza sobre horários de atendimento ao consumidor. Sugere ajustes textuais.</p> <p>3. Incluir no final do artigo a seguinte frase: ", inclusive sobre o direito de desistência da compra do bilhete, conforme disposto no artigo 5º do Decreto Federal 7.962/2013.</p> <p>4. Deverá ser garantida a observância ao Decreto 6523/2008/, especialmente as regras que preveem o atendimento em até 60 segundos e a garantia de contato com um atendente em todos os menus fornecidos, dentre outras. Sugestão: § 4º - Serão observadas, em qualquer caso, as regras do Decreto 6523/2008 ou outro diploma legal que venha substituí-lo.</p>
<p>Texto final: Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Quando se discute o atendimento ao consumidor, há necessariamente a referência normativa do Decreto 6.523/2008, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone dos fornecedores que prestam serviços regulados pelo poder público federal. Esse decreto é de aplicação obrigatória para todos os prestadores de serviço do setor de transporte aéreo e resta asseverado na presente proposta. A proposta original da minuta trouxe alguns dispositivos do decreto, como a previsão de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, a gratuidade do atendimento e opção por atendimento pessoal. Muitas contribuições, principalmente dos órgãos de defesa do consumidor, cobraram a inclusão de outros dispositivos, como por exemplo, o tempo de transferência para o atendimento pessoal em no máximo 60 segundos. Houve, portanto, uma cobrança de uma maior adesão da norma proposta às regras estabelecidas pelo Decreto 6.523/2008. Esse posicionamento instigou uma reflexão por parte da agência reguladora, questionando-se sobre o que realmente importa constar na norma a ser expedida por ela. O papel do órgão regulador visa a um equilíbrio nas relações de consumo ao mesmo tempo que pretende estabelecer um conjunto regulatório que propicie a expansão do serviço no mercado interno. Nesse sentido, deve a Agência preocupar-se em induzir os entes regulados a promoverem políticas eficazes de atendimento aos passageiros, que atendam suas demandas de forma a resolver ou prevenir conflitos. Por isso, não há somente que atentar-se para o atendimento telefônico, mas também garantir que outros meios, por vezes mais eficazes, possam ser disponibilizados pelas empresas. Importante lembrar que a minuta inicial, conforme informado anteriormente, trouxe alguns dispositivos do Decreto 6.523/2008, o que foi reavaliado, considerando as premissas de não repetição de normas vigentes já mencionado. Optou-se, portanto, por uma regulação que indicasse os resultados pretendidos, sem estabelecer ou pormenorizar o funcionamento desse atendimento. As análises das manifestações trazidas na Audiência Pública levaram à conclusão de que uma regulação que priorize formas e procedimentos pode se desatualizar rapidamente, considerando o rápido desenvolvimento de tecnologias, além de transferir a ação fiscalizatória para o meio, para o procedimento, e não para o objetivo do atendimento, que é a eficácia da solução da demanda apresentada pelo consumidor. Este é o motivo pelo qual não se determinará formas alternativas de comunicação aos regulados, como o chat, mas sim restará imposta a obrigação do atendimento eficiente aos consumidores. O Decreto 6.523/2008 continuará a ser observado pelas empresas e fiscalizado pelos órgãos de defesa do consumidor. Assim, concluiu-se melhor suprimir alguns dispositivos presentes na minuta original.</p> <p>Por sua vez, o Decreto nº 7.962/2013 que trata sobre o comércio eletrônico, cujo art. 2º dispõe sobre informações obrigatórias a serem disponibilizadas aos consumidores como nome da empresa, endereço físico, registro nos cadastros da Receita Federal. Isso se deve ao fato de que no âmbito do comércio eletrônico, muitas vezes não é possível a identificação da pessoa jurídica responsável pela transação econômica. Por isso, a norma precisa garantir que, caso o consumidor necessite apresentar alguma demanda ao fornecedor ou aos órgãos de defesa, seja possível fazer a devida qualificação da pessoa jurídica. Porém, tais informações são facilmente identificadas no âmbito do transporte aéreo de passageiro, não havendo a necessidade de determinação da obrigatoriedade de apresentação das mesmas, devendo estar disponíveis caso solicitadas. Além disso, por ser comando de decreto vigente, a resolução não precisa a tratar do tema.</p> <p>Em relação à informação do número do Serviço de Atendimento ao Consumidor, entende-se que é informação que será prestada conforme o art. 6º da nova proposta. Na mesma linha, essa informação já é obrigatória conforme o art. 7º do Decreto 6.523/2008. Com essas considerações, verifica-se que as contribuições foram devidamente contempladas. Afinal, o art. 35 da nova proposta absorveu o antigo art. 57 da minuta anterior, tratando sobre o atendimento eletrônico e quais assuntos esse tipo de atendimento deve garantir aos passageiros. A proposta visa garantir aos passageiros o atendimento eletrônico, já bastante utilizado no setor de transporte aéreo. Ele tem se demonstrado um meio bastante eficaz e tende a se expandir com o aumento da tecnologia, como o uso de redes sociais para o relacionamento com o cliente. Na norma se pretende apenas assegurar aos passageiros esse atendimento, o que na prática já é feito.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>§1º O Serviço de Atendimento ao Consumidor, do transportador aéreo, que detenha até 10% de participação de mercado deve ter funcionamento mínimo, nos dias úteis e, em horário comercial.</p> <p>§2º É permitido que os transportadores aéreos utilizem Serviço de Atendimento ao Consumidor de maneira compartilhada.</p> <p>§3º O transportador aéreo deve garantir o acesso ao atendimento telefônico às pessoas com deficiência auditiva ou de fala.</p>	<p>1. IDEC/MPF 3ª CCR; 2. Procon/SP; 3. SOS consumidor/Proteste; 4. Consumidor; 5. Consumidor;</p>	<p>1. Exclusão do § 1º. 2. § 1º: aplicação dos 24/7 para todas as empresas; inclusão de inciso VI – 60 segundos; inclusão de inciso VII – opção no primeiro menu eletrônico de contato com atendente 3. Art. 55 (...) §1º: sugere que o SAC de vendas, assim como o SAC do transportador aéreo que detenha até 10% de participação de mercado deve ter funcionamento mínimo, nos dias úteis e, em horário comercial – Igualdade – art. 5º CF) disponibilização de venda =disponibilização de atendimento 4. Exclusão do § 1º. Motivo semelhante ao anterior (nº 3) 5. § 1º A ANAC deve disponibilizar, em sua página na internet, os indicadores de participação de mercado dos transportadores.</p>
	<p>6. Consumidor; 7. Consumidor; 8. IATA; 9. Empresa aérea;</p>	<p>6. O § 1º do art. 55: sugere que a norma estabeleça que a ANAC disponibilize em seu site o percentual de participação no mercado de cada empresa, considerando o dispositivo que prevê obrigações diferenciadas de atendimento para transportadores aéreos que detenham até 10% de participação de mercado. 7. § 1º- restringir a 10% do mercado nacional 8. É importante que a ANAC melhore o texto para que fique claro que se tratam de 2 mercados distintos, o doméstico onde TAM, GOL, AZUL e AVIANCA estão compreendidas na regra, e o mercado internacional do qual poucas empresas chegam a deter 10% do mercado 9. § 1º: Sugere que o percentual refira-se ao mercado nacional. A inclusão é importante para que se possa quantificar adequadamente o âmbito de atuação da empresa.</p>
<p>Texto final proposto: Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.</p> <p>Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC O art. 36 faz menção direta ao art. 5º do Decreto 6.523/2008, que prevê que o SAC estará disponível vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana, ininterruptamente. Porém, o mesmo artigo faz uma ressalva, sobre a observância de norma específica que tenha outra disposição. A ANAC, como órgão regulador do serviço de transporte aéreo, tem a atribuição de editar normas específicas para o setor, inclusive para regulamentar essa questão do período de funcionamento do SAC. Dessa sorte, a regra de funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana soa exagerada para transportadoras que não atendem anualmente um número significativo de passageiros, motivo pelo qual, para empresas com movimento abaixo de 1.000.000 (um milhão) de passageiros, fica permitido o funcionamento do SAC (atendimento telefônico) em horário comercial e nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro (em horário concomitante com a prestação do serviço, considerada a abertura do <i>check-in</i>).</p> <p>Já o novo critério quantitativo que determina o oferecimento do SAC é baseado no número de passageiros transportados no ano anterior, conforme os números publicados no mais recente Anuário da ANAC relativo aos passageiros embarcados e desembarcados no território Brasileiro. Trata-se de critério razoável que implica em dar uma maior obrigação a quem tem um número maior de relações de consumo e por isso, deve prover uma maior disponibilização dos meios de atendimento aos seus usuários.</p> <p>Vale ressaltar que, segundo os dados dos Anuários da ANAC, as empresas aéreas que movimentaram mais de 1.000.000 (um milhão) de passageiros em 2016 foram as seguintes: LATAM, GOL, AZUL, AVIANCA, AMERICAN AIRLINES e TAP. Fato importante é que o movimento de passageiros durante o período de Olimpíadas Rio 2016, mesmo que se desconsiderado, mantém a movimentação destas empresas no patamar acima de 1.000.000 (um milhão) de passageiros ao ano. Outro dado a considerar é que, no ano de 2015, as mesmas empresas movimentaram mais de 1.000.000 (um milhão) de passageiros no ano.</p>		
<p>Art. 56 O transportador aéreo deve prestar atendimento presencial, no aeroporto, por pessoa responsável e habilitada a tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação ao usuário.</p> <p>Parágrafo único. O atendimento pode ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de despacho de passageiro.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. TAM; 2. MPF; 3. Consumidor; 4. Consumidor; 5. Consumidor; 6. ABEAR; 7. Consumidor; 8. Consumidor; 9. Consumidor; 10. MPF 3ª CCR. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sugere que o atendimento presencial ocorra nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros ano, limitado ao horário de funcionamento desta naquele aeroporto, por pessoa responsável e habilitada a tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamação ao usuário. Defende o limite do atendimento ao horário de funcionamento da empresa no aeroporto, pois existem bases com poucos voos diários, não havendo que se falar no atendimento em horário integral – Res. 196 2. Manifesta que não há razão para o atendimento presencial ser mais limitado que o atendimento telefônico. Assim, o posto presencial deverá dispor também de pessoa responsável e habilitada a realizar alterações, cancelamentos e reembolsos. 3. “Art. 56. (...). Parágrafo único. O atendimento presencial deve ser realizado em local identificado, sendo permitido seu funcionamento no balcão de despacho de passageiros.” 4. Propõe ajuste textual 5. Acrescentar na norma a exclusividade que requer esse atendimento,

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		vedando, por óbvio que realize outra atividade senão o atendimento referente a reclamação dos passageiros.
		<p>6. Manifesta que não tem sentido manter atendimento ao passageiro em horário em que o aeroporto não funciona. Sugere que o atendimento possa ser feito no próprio balcão da empresa.</p> <p>7. Questiona qual seria o horário de atendimento no aeroporto e se empresas com um voo por semana teriam que ter esse atendimento.</p> <p>8. Sugere que o atendimento no aeroporto também trate pedidos de ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE CONTRATOS.</p> <p>9. Sugere redação que estabeleça que o transportador aéreo deverá disponibilizar o atendimento presencial a partir de duas horas antes do horário de partida de seus voos até suas efetivas partidas e do horário de chegada de seus voos até duas horas depois das efetivas chegadas.</p> <p>10. Sugestão: O transportador aéreo deve prestar atendimento presencial, no aeroporto, por pessoa responsável e habituada a tratar pedidos de informação, dúvida, reclamação, alterações, cancelamentos e reembolsos ao usuário.</p>
<p>Texto final: Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.</p> <p>§1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.</p> <p>§2º O atendimento referido no caput deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Sobre o atendimento presencial no aeroporto, a proposta do dispositivo segue a mesma linha já exposta, para que o transportador aéreo garanta ao passageiro atendimento no aeroporto quando necessário: nos momentos de check-in ou em caso de atrasos, cancelamento de voo e preterição de embarque. Atende-se, assim, as demandas típicas do aeroporto, como os pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como a prestação de informações e encaminhamento para resolução sobre as situações decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de embarque. Entende-se que não há necessidade da norma reguladora determinar que haja pessoa designada especificamente para esse fim e nem que haja espaço específico para tal, como o fez a Resolução nº 196/2011, que previa um local específico de atendimento nos aeroportos em que a houvesse um movimento de mais de 500.000 passageiros no ano anterior. A justificativa do custo benefício desta medida não resta clara e, desde que disponibilizado canal de atendimento eficiente por telefone ou internet, não se faz necessária a presença de agente da empresa aérea fora dos horários de operação. De outra sorte, a imposição pode significar recursos desperdiçados, que serão indiretamente pagos pelos passageiros. O que se intenta com a presente norma é que o passageiro seja atendido no aeroporto quando o mesmo apresentar pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como a solicitação de composição relativo a atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. A forma como a empresa prestará esse atendimento é uma decisão da própria transportadora e a ANAC exercerá seu poder de fiscalização para averiguar a efetividade desse atendimento. Assim, essa questão está disposta no art. 37 na nova norma, e substitui o artigo 56 da versão anterior.</p> <p>Ainda em atenção às contribuições, cabe expor que o atendimento presencial não precisa ser tão ostensivo quanto o telefônico e o eletrônico, pois somente é utilizado quando o passageiro comparece para o seu voo. Além disso, não carece ser especializado, mas sim prestado por funcionário que possa resolver o problema do passageiro. Por isso que as demandas típicas neste caso foram segregadas e expressamente mencionadas no dispositivo.</p>		
<p>Art. 57 O atendimento eletrônico prestado pelo transportador aéreo deve estar habilitado a tratar pedido de informação, dúvida, reclamação, alteração e cancelamento de contratos e reembolso.</p>	<p>1 - Consumidor; 2 - Consumidor.</p>	<p>1. Incluir no final do artigo a seguinte frase: ", inclusive sobre o direito de desistência da compra do bilhete, conforme disposto no artigo 5º do Decreto Federal 7.962/2013.</p> <p>2. Correção de texto: - concordância de gênero em "o serviço (...) deve: (...) estar habilitado" Texto sugerido: "V - estar habilitado a tratar pedido de informação, dúvida, reclamação, alteração e cancelamento de contratos e reembolso."</p>
<p>Texto final: dispositivo suprimido.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A ANAC caminha para migrar seu sistema de atendimento de consumidores para a plataforma "consumidor.gov.br", gerida pelo Ministério da Justiça. Neste caso, o dispositivo se tornou desnecessário, pois as regras que vigerão para o caso serão as ditadas naquele sistema. Assim, optou-se por sua supressão. Em vista disso, fica a análise das contribuições prejudicada.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
Art. 58 As informações solicitadas pelo usuário devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro. Parágrafo único. Cabe ao transportador aéreo: I - prestar informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, à luz da regulamentação da ANAC; II - esclarecer dúvidas acerca de suas regras contratuais; e III - enviar documentação que comprove a resolução da reclamação, por correspondência ou correio eletrônico, quando o passageiro solicitar.	1. MPF 3ªCCR/GT CNMP 2. Procon-Ce	1. Faz sugestões no sentido de estabelecer prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, observado, nos casos de reclamações relacionadas a alterações, cancelamentos ou reembolso, o limite de 48h antes da partida do voo correspondente. Sugere também fazer menção ao CDC e menção genérica aos demais diplomas legislativos aplicáveis. 2. O prazo estabelecido no Artigo 58 deverá comportar exceções quando o conteúdo da reclamação exija lapso temporal inferior a cinco dias ou até mesmo solução imediata.
Texto final: Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.		
Resposta da ANAC: Em relação ao antigo art. 58, manteve-se apenas o caput, com a inclusão da ressalva de outros prazos previstos na própria resolução, no sentido de não criar contradição no corpo da norma. Os incisos foram retirados pois o objetivo já está descrito no caput e os incisos estavam detalhando procedimentos a serem seguidos, o que foge da diretriz proposta durante a fase de análise das manifestações e revisão da minuta. Em relação às manifestações, cumpre considerar que o prazo de dez dias está compatível com o praticado no sistema de atendimento "consumidor.gov.br", para o qual a ANAC deverá migrar. Assim, em vista desta adesão ao sistema gerido pelo Ministério da Justiça e suas condições, não cabem alterações ao referido prazo.		
Art. 59 As reclamações de usuários registradas no sistema eletrônico da ANAC, devem ser encaminhadas aos transportadores aéreos, que deverão responder todos os pontos questionados de forma clara e objetiva. Parágrafo único. O prazo de resposta à ANAC é de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta pelo transportador aéreo.	1. Empresa aérea; 2. Consumidor; 3. Consumidor; 4. MPF 3ª CCR.	1. O prazo de resposta à ANAC é de 10 dias corridos, contados do recebimento da resposta pelo transportador aéreo. Justificativa: Pleiteamos o prazo de 10 dias corridos, utilizados hoje por esta agência. A redução para 5 dias úteis traria um esforço adicional de custo para a empresa. O prazo de 10 dias corridos, se iguala inclusive com a plataforma Consumidor.gov utilizada hoje pela empresa 2. Deveria ser "recebimento da demanda pelo operador aéreo" (ou seja, quando o operador aéreo recebe a demanda), e não "da resposta pelo operador aéreo", pois a resposta é dada pelo próprio operador aéreo até o final do prazo. O prazo se inicia com a demanda e é encerrado com a resposta. 3. No parágrafo único, substituir a palavra "resposta" da segunda frase por "reclamação". Assim, a frase final do parágrafo único, para fazer

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		sentido deve ser: ", contados do recebimento da reclamação pelo transportador aéreo". 4. Sugere-se que as reclamações, bem como as respostas das empresas, em seu inteiro teor, estejam disponíveis aos órgãos e instituições integrantes do SNDC. Obs.: possível erro de redação: sugere-se também retirar a primeira vírgula. Sugestão de possível redação: pendente. Art. 59, parágrafo único – O prazo de resposta à ANAC é de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta pelo transportador aéreo. Obs.: erro de redação: substituir a segunda palavra "resposta" por "reclamação".
Texto final: Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.		
Resposta da ANAC: Por fim, o art.59, que dispunha sobre a obrigatoriedade da empresa responder todos os pontos das demandas dos passageiros encaminhadas à ANAC, de forma clara e objetiva, também foi retirado, pois trata de procedimento óbvio, já implícito no próprio fluxo de procedimentos que o passageiro deve realizar no aeroporto. Permaneceu porém, o objeto do Parágrafo único, presente no art. 40 da nova minuta, considerando ainda que a ANAC deverá migrar para o sistema "consumidor.gov.br", gerido pelo Ministério da Justiça. Nesse caso, em relação às contribuições, cabe considerar que os prazos adotados são compatíveis com os praticados no sistema "consumidor.gov.br". Além disso, acata-se a sugestão de migração para sistema de atendimento que integra o SNDC. Ademais, fica prejudicada a análise das propostas de alteração da redação do caput do art. 59 (art. 39 da atual proposta).		
FIM DO CAPÍTULO IV		
Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Contribuinte	Resumo das Contribuições
INÍCIO DO CAPÍTULO V		
Texto final: Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: Cumpre comentar que na atual proposta, o capítulo é aberto com a obrigação de os transportadores zelarem pelo cumprimento das normas desta resolução por parte de seus representantes comerciais. Com efeito, os prepostos das transportadoras não podem livremente comercializar sem a devida verificação de sua aderência às normas da entidade reguladora. Cabe, por isso, que o prestador exija o acatamento de seus prepostos, sob pena de desfiliação ou responda pelas infrações que eles perpetrarem. Para tanto, serve o presente mecanismo, que antes estava disperso na norma, para dar força a esta exigência na cadeia de oferta e comercialização das passagens aéreas.</p>		
<p>Art. 60 Será assegurada franquia mínima de bagagem despachada nos serviços de transporte aéreo público regular, a partir da data de início de vigência da presente Resolução: I – 23kg para voos domésticos e para América do Sul e Central; e II – 2 peças de até 23kg cada para demais voos internacionais.</p> <p>§1º. A partir de 1º de outubro de 2017, será observada a franquia mínima de 23kg para voos domésticos e internacionais.</p> <p>§2º. A partir de 1º de outubro de 2018, as franquias de bagagem despachada passam a ser livremente estabelecidas segundo a regra do contrato de transporte.</p>	<p>1 a 25 - Consumidores; 26. Empresa Aérea; 27. IATA; 28. MPE/RJ; 29. Empresa Aérea; 30. Consumidor; 31. FIESP; 32. ABEAR; 33. Procon-SP; 34. IDEC; 35. Empresa Aérea; 36. SOS CONSUMIDOR.</p>	<p>1. proporcionar descontos na passagem para as pessoas que optarem por não despachar bagagens. Basta as companhias oferecerem descontos aos passageiros com redução de bagagem, o que permitiria inclusive incentivar mudança cultural, sem punir a grande maioria da população que será afetada com esse retrocesso!!!. Proporcionar descontos na passagem para as pessoas que optarem por não despachar bagagens.</p> <p>2. Os parágrafos 1º e 2º do referido artigo devem sofrer veto, uma vez que são prejudiciais ao passageiro, só trazendo vantagens para as companhias aéreas. Permite que as empresas aéreas manipulem os preços das bagagens despachadas. Serve só para enriquecer as companhias aéreas, pois qualquer sobrepeso as taxas são sempre abusivas. A questão de bagagem é muito mais voltada à economia das aéreas, em mão de obra, tempo de aeroporto e combustível do que no bom serviço ao consumidor. Isso é lobby. Visa somente beneficiar, como sempre, a operadora e não os passageiros. A suposta regra está tão e somente visando beneficiar os interesses das companhias .</p> <p>3. Contra a redução das franquias de voos internacionais. Pode beneficiar o passageiro que realiza uma viagem rápida, mas para países de outra continente demandam viagens aéreas longas, com maior tempo de permanência no exterior e a necessidade de utilizar, em algumas estações do ano (inverno e outono) vestuários “pesados”, que acarretam maior volume da mala transportada. / É impossível viajar ainda mais para fora do Brasil sem limite mínimo de bagagem. Europeu viaja por 2 semanas, 10 dias, brasileiro geralmente por 1 mês, assim 1 mala com 23 quilos não é suficiente.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>4. brutal supressão nos seus direitos.</p> <p>5. O passageiro será submetido a taxas abusivas para volumes despachados, ou por excesso de peso de bagagem. Esta resolução, se aprovada, vai aumentar e muito o valor da passagem (passagem + bagagem despachada). Não acarretaria em uma diminuição do preço da passagem aérea, uma vez que não está estipulado nesse regulamento e como sabemos. Não diminuirá o valor das passagens. Isso vai terminar gerando custos abusivos de excedentes de bagagem. O mecanismo de livre negociação de franquias de bagagem podem gerar excessos visando maior arrecadação. Vai encarecer ainda mais as passagens.</p> <p>6. Criará um problema grande com a falta de informação numa possível mudança e causará muito problemas na hora do check-in aumentando o tempo do mesmo invés de diminuir pelo menos em um primeiro momento. Tornará muito mais difícil a comparação entre os preços oferecidos. Já no momento da compra, faça uma estimativa muito precisa da quantidade de bagagem que irá levar, sob pena de acabar pagando um valor final mais alto.</p> <p>7. Dever-se-ia estabelecer como teto as atuais tarifas com a referência atual de franquias e flexibilizar a retirada do custo mediante embarque de peso a menor por parte dos passageiros.</p>
		<p>8. Em nenhum momento se apresentou como se vai fiscalizar isso.</p> <p>9. Excesso de bagagem de bordo. Com esse artigo, em conjunto com o artigo 15, onde regulamenta o aumento da franquias da bagagem de mão, teremos um conjunto completo para que os passageiros corram mais riscos, aumentando a carga dentro do avião.</p> <p>10. Já usufruí inúmeras vezes dos serviços de baixo custo oferecido por empresas aéreas como Ryanair, Easyjet e Vueling. Não é possível que as entidades de defesa do consumidor não conheçam esses serviços ou, de outra forma, não acreditem que lógica semelhante se aplicaria no Brasil. Mas não me parece razoável uma transição maior que 6 meses.</p> <p>11. Limitar o peso da bagagem diminui a qualidade do serviço.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		12. Não há AIR com relação ao ponto em questão, o que me faz crer que não há benefício algum com a medida.
		<p>13. Não há garantia alguma aos passageiros que a adoção de tal regra se traduza em redução de tarifas ou outros benefícios. Sugiro a remoção do parágrafo segundo do inciso II, contido no art. 60, para assegurar que não ocorra apenas uma nova cobrança sobre o consumidor sem a garantia do desconto para aqueles que não utilizam a franquia.</p> <p>14. Mercado brasileiro é fortemente regulamentado e os entraves à redução de tarifas não podem ser reduzido à franquia de bagagens. Há outras questões (cambiais, tributárias, reserva de mercado) que têm efeito muito mais importante na planilha de custos das empresas. No Brasil não existe uma competição acirrada que justifique o fim das franquias de bagagem em vigor.</p> <p>15. O brasileiro é um povo que, culturalmente, viaja com muita bagagem.</p> <p>16. O turismo no país ficaria ainda mais caro, afetando outra indústria diretamente ligada à aviação civil. Os únicos beneficiários de tal medida seriam os cofres das empresas aéreas e o setor rodoviário do país, que já provou inúmeras vezes ser incapaz de suportar o fluxo de passageiros do Brasil.</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>17. Com a atual redação dos §1º e 2º do art. 60 da minuta a ANAC não cumpre sua função para proteger os interesses do consumidor e estaria sendo no mínimo contraditória com o referido documento de Revisão da Portaria Nº676/2000, pois a gradual diminuição da franquia mínima de bagagem despachada vai de encontro aos interesses dos consumidores e ao encontro dos interesses das companhias aéreas que poderão lucrar mais.</p> <p>18. O consumidor tem que ser penalizado (mais uma vez) pela crise financeira?</p> <p>19. Poderá existir abuso das empresas aéreas quando da não existência de uma franquia mínima razoável.</p> <p>20. Prejudicará principalmente o viajante corporativo, trabalhadores que passarão a sofrer pressões de seus empregadores para não levar bagagem ou tendo que arcar com a franquia de bagagem com seus próprios salários.</p> <p>21. Se esse item refletir na diminuição do preço da passagem pelo fato de haver menos bagagem a ser transportada seria de muita valia. Tal norma só faria sentido se acompanhada de garantia proporcional dos preços das passagens aéreas, com uma redução proporcional e clara da passagem.</p> <p>22. Se nos EUA que tem uma defesa de consumidor muito mais forte que aqui, mesmo com as restrições de bagagem despachada as passagens não caíram de preço, imagine aqui onde as aéreas deitam e rolam.</p>
		<p>23. Será que precisamos mesmo de um sistema omissivo, onde fechará os olhos para atender apenas a necessidade das companhias aéreas, deixando o consumidor (principal interessado) desamparado</p> <p>24. Sou favorável a mudanças das atuais regras de bagagem, mas contra a total liberalização a partir de 2018. Acredito que um limite intermediário, como 12 kg para voos domésticos e 23 kg para internacionais seria um valor razoável</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		25. Essa forma proposta o passageiro terá uma redução de 18kg na sua franquia de bagagem, representando uma perda de 28%.
		26. Adaptar a legislação brasileira ao que se aplica mundo afora (mais uma vez o Brasil é a grande exceção). Franquia de bagagem deve ser liberada e ser uma ferramenta de oferta por parte de cada cia aérea, assim, como já se aplica para as tarifas. 27. IATA é a favor da plena liberdade tarifária imediata. Ainda que a regra de transição seja ao longo tempo benéfica para a aviação comercial e consumidores, cremos que a proposta ainda é tímida ao liberar paulatinamente a franquia. Os benefícios da desregulamentação (Unbundling of Services and Fees) para os consumidores é indutor de uma universalização da aviação e são amplamente conhecidos e cabalmente provados por estudos no Brasil e no exterior.
		28. reiteramos integralmente o comentário ao art. 14. Sugestão de possível redação: pendente. OBSERVAÇÃO: O ORIGINAL DA MANIFESTAÇÃO SERÁ ENCAMINHADO POR OFÍCIO ORIUNDO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP).
		29. Proposta: Exclusão de parte do “caput” e dos incisos e parágrafos, do art. 60: Se há liberdade na contratação, não faz sentido não haver liberdade para contratação da franquia de bagagem, motivo pelo qual necessárias as exclusões. 30. Com relação aos prazos em transição (não só do art. 60, mas de todas as demais regras que estariam sendo alteradas pela resolução), sugiro que a regra deixe claro se vale a data da compra ou a da viagem, ou qualquer outra. Entendo que, qualquer que seja a escolha, o passageiro deve ser sempre informado claramente das regras que serão aplicadas a sua viagem. Assim, ainda que se decida pela aplicação com base na data do voo, entendo que passagens aéreas já compradas não deveriam ter suas regras alteradas para estarem de acordo com a resolução, por exemplo quanto à franquia de bagagem. Assim, nesse caso, sugiro que o texto deixe claro que se asseguram os direitos dos

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		passageiros que já tenham assinado contrato, ainda que o voo ocorra sob vigência das novas regras.
		<p>31. As companhias áreas que tem como rota o Brasil, atualmente, permitem até 02 peças de 32 kg, cada uma, sem custo adicional no bilhete. Observando o padrão mundial adotado pelas companhias aéreas é permitido até 02 peças de 23 kg, na maioria das rotas internacionais. Ao se utilizar a franquias livremente estabelecida, o mercado se beneficia com mais uma variável no cálculo dos valores das passagens. A sequência cronológica sugerida, permite aos órgãos de defesa do consumidor, da ANAC e operadoras áreas, observarem como se desenvolverá a concorrência.</p> <p>32. Substituir o texto do art. 60, assim como seus incisos e parágrafos pelo texto abaixo: Art. 60: A partir da publicação desta, as franquias de bagagem despachada passam a ser livremente estabelecidas segundo a regra do contrato de transporte tanto para voos domésticos quanto para internacionais. Parágrafo Único: As passagens adquiridas até esta data, ainda que para voos posteriores, terão suas franquias originais garantidas. JUSTIFICATIVA: Retardar a aplicabilidade da desregulamentação da franquias é: 1. Contra a essência da norma, no que diz respeito a inserção do regime de "low costs" no Brasil, 2. Restringir o regime de liberdade tarifaria e portanto o ambiente competitivo no país. 3. Manter a exclusão de um segmento importante da sociedade brasileira do modal aéreo 4. Manter a regulação brasileira distante das convenções e normas internacionais</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>33. Art.60.... Supressão do § 2º JUSTIFICATIVA Permitir que a franquia de bagagem seja estabelecida livremente pelo contrato, desequilibra a relação contratual, uma vez o consumidor é a parte mais vulnerável da relação, tendo o Estado o dever constitucional de garantir a sua defesa e preservação de seus direitos. Desta forma, tal mudança pode resultar em efetivo prejuízo aos consumidores, seja pela redução da franquia ou excessiva elevação do preço do transporte das bagagens. O que colocará o consumidor em situação de excessiva desvantagem em face do fornecedor. Além disso a proposta limitar o direito do consumidor e pode onerá-lo futuramente, ainda mais, na medida em que as companhias aéreas terão liberdade para estipular as taxas para o transporte de bagagem. Seria um retrocesso ainda maior, considerando o que já foi alcançado. Art.60.... Supressão do § 1º JUSTIFICATIVA A proposta limita o direito do consumidor e pode onerá-lo futuramente, na medida em que para os voos internacionais a franquia mínima deixará de ser 2 peças de até 23 kg por passageiro e passará para somente 1 de 23 kg. No caso se o passageiro ultrapassar o peso, terá que pagar um valor adicional, onerando-o demasiadamente. Seria um retrocesso considerando o que já foi alcançado. Além do mais, não poderá o consumidor auferir se haverá, de fato, redução nos valores das tarifas, pois não tem conhecimento da composição do valor do bilhete aéreo.</p>
		<p>34. Artigo 60 – Será assegurada franquia mínima de bagagem despachada nos serviços de transporte aéreo público regular, a partir da data de início de vigência da presente Resolução: I- 23kg para voos domésticos e para a América do Sul e Central; e II- 2 peças de 23Kg cada para demais voos internacionais. §1º. A partir de 1º de outubro de 2017, será observada a franquia mínima de 23kg para voos domésticos e internacionais. §2º. A partir de outubro de 2018, as franquias de bagagem despachada passam a ser livremente estabelecidas segundo a regra de contrato de transporte. Sugestão: Exclusão Justificativa - O aumento da franquia da bagagem de mão (artigo 15 da minuta da Resolução em consulta) para reduzir gradativamente a franquia</p>

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
		<p>despachada é extremamente desfavorável ao consumidor. Pode-se dizer, neste ponto, que se aprovada a referida redução o consumidor será colocado em situação de desvantagem excessiva (Art. 39, V do CDC), isto porque, carregar bagagens em viagens deve ser condição inerente a prestação de serviço aéreo. É sabido que a franquia de bagagem integra o preço da passagem, entretanto, não há qualquer garantia que este custo do transporte de bagagem será deduzido do valor da passagem, o que pode ser considerado como aumento injustificado do preço (Art. 39, X do CDC), caso se elimine a franquia despachada e não ocorra a diminuição do preço da passagem. Ademais, se eliminada a franquia despachada integrada ao preço da passagem, devem ser observados direitos básicos do consumidor como o direito à informação, para que não se consolide a prática abusiva que atualmente ocorre para a cobrança do quilo excedente de bagagem, já que o consumidor só tem acesso ao preço do quilo excedente quando faz o check in. Ocorrendo a mudança sugerida pela ANAC, o consumidor ficará sujeito a pagamento de serviço adicional (transporte de bagagem despachada), que se mantido da forma como é hoje (para o quilo excedente), deixará o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade, pois o valor adicional da bagagem é calculado sobre o preço normal da passagem (valor que o consumidor não tem acesso) e não sobre o valor que o consumidor pagou pela passagem, violando o direito à informação e transparência nas relações de consumo.</p>
		<p>35. sugestão de texto: art. 60 as franquias de bagagem despachada passam a ser livremente estabelecidas Segundo a regra do contrato de transporte. Em respeito ao princípio da liberdade tarifária, requer a aplicação imediata da desregulamentação que favorece o Mercado e o passageiro.</p>
<p>Texto final: dispositivo suprimido.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Resposta da ANAC: O dispositivo tratava, basicamente, sobre o escalonamento da liberação da franquia de bagagem. Admite-se que o estabelecimento da liberdade do serviço de transporte bagagem seria muito positivo para o setor, tanto para os prestadores, que poderiam dispor de nova composição do serviço de transporte, e para os passageiros, que teriam a liberdade da escolha do transporte de bagagem. Em vista disso, de forma a não causar confusões para o entendimento do consumidor e viabilizar que os efeitos da desregulamentação se deem de maneira mais direta, optou-se por suprimir a regra do escalonamento. Diante disso, as manifestações para a adequação da redação ou supressão de partes do presente dispositivo ficam prejudicadas, reconhecendo-se ainda que as contribuições sobre a liberdade de franquia foram devidamente contempladas nos comentários aos arts. 13, 17, 32 e 33 da nova proposta.</p>		
<p>Art. 61 Nos processos administrativos para a apuração de infrações a esta Resolução e imposição de penalidades aplica-se o disposto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008.</p> <p>§1º. As multas podem ser reduzidas em até 80% mediante comprovação de pagamento de indenizações aos passageiros prejudicados, ou compensações que reponham perdas eventualmente ocorridas.</p> <p>§2º. O §1º do artigo 61 da Instrução Normativa ANAC nº 08/2008, com redação dada pela Instrução Normativa ANAC nº 09/2008, não aplica-se à presente Resolução.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNMP; 2. CNMP; 3. CNMP; 4. Empresa aérea; 5. Consumidor; 6. ABEAR; 7. ABEAR; 8. Empresa aérea; 9. Empresa aérea. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Multas podem ser reduzidas em até 80% caso haja efetiva reparação de danos ocorridos até 5 dias após a reclamação 2. Proibir o oversale 3. Uniformização de Nomenclatura das tarifas 4. Multa deveria ser reduzida em 100% se houver comprovação de reparação dos danos" 5. Correção de erro de grafia: Apenas valores de compensação acima dos regulamentados deveriam servir de abatimento às multas 6. A empresa não pode ser apenada se não cumprir com os deveres previstos na legislação" 7. Reduzir as multas em até 100% 8. As multas podem ser extintas mediante a comprovação de compensação" 9. As sanções da ANAC não prejudicam o CDC.
<p>Texto final: Art. 41. Aplicar-se-á o disposto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos por esta Resolução e para imposição de penalidades.</p>		
<p>Resposta da ANAC: Considerando a revisão da Resolução nº 25, que trata das penalidades aplicadas pela ANAC, optou-se por aguardar os resultados do referido processo. Assim, o dispositivo foi reescrito para refletir o acatamento da proposta da CGTA aos preceitos da Resolução nº 25, no que concerne ao processo de autuação e julgamento dos agentes regulados. Com estas razões, ficam prejudicadas as contribuições a este artigo.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final proposto: Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.</p> <p>Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A clausula de acompanhamento, que deve figurar estrategicamente nas disposições finais, concede o fechamento do sistema lógico da proposta. Mister que se disponha de mecanismos para monitorar o cumprimento das obrigações contidas na norma, após a sua vigência, com vistas a comparar o status da prestação dos serviços antes e depois da modificação. Nesse passo, na eventualidade de observação futura de conduta oportunista de agentes do mercado, pode se lançar o tema para consulta pública a ser realizada com os resultados iniciais do monitoramento, que venha a contar com a ampla participação da sociedade. Na oportunidade, há que ser dado o amplo conhecimento dos resultados iniciais gerados pela norma, para que se permita uma avaliação pública e, quiçá, eventual indicativo para sua revisão. De fato, esta é a prática mais apropriada para que se sinalize ao mercado a vigilância constante e presente da Autoridade Reguladora em prol dos direitos dos passageiros, inibindo posturas oportunistas dos transportadores. Assim, será disposta uma clausula de acompanhamento, que imponha a obrigatoriedade do monitoramento da norma. Não obstante, oportunamente devem ser levados a consulta pública esses resultados, para ponderação junto à sociedade. Enquanto instrumento diferenciado de regulação, tem por objetivo sinalizar à sociedade que suas preocupações serão ouvidas, para eventual aprimoramento do instituto jurídico que se introduz.</p>		
<p>Art. 62 A Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades, no âmbito da competência da ANAC, passa a vigorar com as seguintes alterações:</p> <p>I - incluir o § 3º ao art. 20, com a seguinte redação: "Art. 20. § 3º No caso das infrações que configurem dano coletivo, o cálculo da multa será realizado considerando a participação de mercado das empresas de acordo com os dados relativos ao último Anuário estatístico da ANAC publicado na ocasião da infração." (NR)</p> <p>II - incluir as tabelas contidas no Anexo desta Resolução ao Anexo III.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa aérea; 2. Consumidor; 3. Consumidor; 4. Consumidor; 5. ABEAR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirar todo o artigo 2. Correção gramatical "de acordo com os dados" 3. Definir os limites das participações de mercado para apenação 4. Faltou colocar o código ICG para ""demais infrações" 5. Sugere revogação total e maiores debates com a ANAC para a revisão da Resolução nº 25/08"

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Texto final: Art. 43. O item “u” da Tabela III - INFRAÇÕES IMPUTÁVEIS À CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DE SERVIÇOS AÉREOS do Anexo II à Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008 passa a vigorar com a seguinte redação:</p> <p>u) Infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõe sobre os serviços aéreos. Valores: R\$ 20.000; R\$ 35.000; R\$ 50.000.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A minuta havia proposto uma sistemática de punição proporcional à participação de mercado de cada empresa, distinguindo punições por danos individuais e coletivos. A área técnica verificou que, de fato, a distinção entre o que foi classificado como dano coletivo ou individual era a forma de fiscalização, sendo dano coletivo as infrações que podem ser verificadas de forma remota (em sua maioria referentes a direito de informação nos sítios eletrônicos) e individual as que só podem ser verificadas de forma presencial por meio de inspeções.</p> <p>Uma vez que a ANAC está em processo de revisão da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008 – fato lembrado pela ABEAR na Audiência Pública – avaliou-se pertinente que não seja feita uma mudança significativa na legislação geral do processo sancionador da ANAC especificamente para atender as CGTA. Não obstante, a proposta traz um aumento nos valores das multas e sua adequação ao atual sistema da Resolução nº 25 (inclusive quanto ao código ICG), que não são atualizados desde a edição da referida norma punitiva. Em relação às contribuições, importante ter por acatada a sugestão que indicava a supressão do dispositivo, uma vez que ele foi completamente reformulado. Ademais, tem-se por prejudicadas as manifestações que solicitavam a mudança da redação do artigo e a definição dos limites de participação do mercado.</p>		
<p>Art. 64 A presente Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2016.</p>		
<p>Texto final: Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.</p>		
<p>Resposta da ANAC: Já para as disposições finais, alerta a Procuradoria sobre eventual risco de as empresas já passarem a comercializar passagens, com as novas regras de bagagem, antes da vigência da norma, uma vez que retirou-se sua imposição gradual, sobretudo em relação às franquias de bagagem. Tal preocupação não tem, contudo, escora na teoria jurídica, uma vez que as atuais normas continuam vigendo até a entrada da nova resolução. Logo, já alertando-se para a breve modificação da entrada em vigência para após o carnaval de 2017, as normas atuais devem perdurar sua existência, vigência, eficácia e aplicabilidade até o dia 5 de março de 2017, com todas as regras de franquia mínima de bagagem para a realização dos contratos. Somente no dia 6 os contratos de transporte poderão adotar os novos dispositivos prescritos.</p>		

Minuta Audiência	Contribuições da Audiência Pública	
	Autor da Contribuição	Resumo das Contribuições
<p>Art. 63 Esta Resolução revoga:</p> <p>I - a Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000;</p> <p>II - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009;</p> <p>III - as Resoluções nºs. 138 e 141, de 9 de março de 2010;</p> <p>IV - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011;</p> <p>V - a Instrução de Aviação Civil (IAC) nº 2203, de 22 de março de 1999;</p> <p>VI - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI nºs CT - 011, CT - 012, TP - 005, TP - 024; e</p> <p>VII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014</p>	1. ABEAR	O texto propõe a revogação da Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009. No entanto, a ABEAR solicita a manutenção de alguns artigos da Resolução 130, conforme comunicação anterior.
<p>Texto final: Art. 45. Ficam revogados:</p> <p>I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;</p> <p>II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;</p> <p>III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;</p> <p>IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;</p> <p>V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;</p> <p>VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;</p> <p>VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;</p> <p>VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e</p> <p>IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT - 011, CT - 012, TP - 005, TP - 024.</p>		
<p>Resposta da ANAC: A presente disposição indica todas as normas que devem ser revogados, porque suplantadas pela nova proposta. Cabe considerar que a Resolução nº 130 será igualmente revogada, considerando-se que o papel da Agência Reguladora está em indicar o tipo de documento que pode ser utilizado para a identificação no embarque e dispor o <i>numerus clausus</i> de documentos de identificação. Ademais, o tema foi suficientemente tratado no art. 16 da presente proposta, motivo pelo qual a sugestão de manutenção da referida resolução não pode ser acatada.</p>		
FIM DA NORMA		