



Condições Gerais de Transporte

Revisão e Consolidação

São Paulo, 8 abril de 2016

Problemas Gerais Identificados

- Legislações esparsas
- Informações insuficientes aos passageiros referentes às condições contratuais
- Multiplicidade de Leis aplicáveis CDC, CCB, CBA, Tratados Internacionais e Lei de criação da ANAC.
- Normativos anacrônicos em relação ao século XXI

Partes Interessadas

- Consumidores
- Empresas aéreas
- Órgãos de defesa do consumidor
- Ministério Público, Defensorias e outras entidades de Estado

Normas e regulamentos afetados

- Portaria nº 676/2000
- Resolução nº 130/2010
- Resolução ANAC nº 138/2010
- Resolução ANAC nº 141/2010
- Resolução ANAC nº 196/2012
- IAC 2203-0399/1999
- Normas de Serviços Aéreos Internacionais sobre Bagagem

2013

- Audiência Pública Bagagem – AP 03/2013
- Processos Internos para Consolidação CGTA

2014

- Reuniões Participativas - agosto
- Consulta Pública – novembro e dezembro

2015

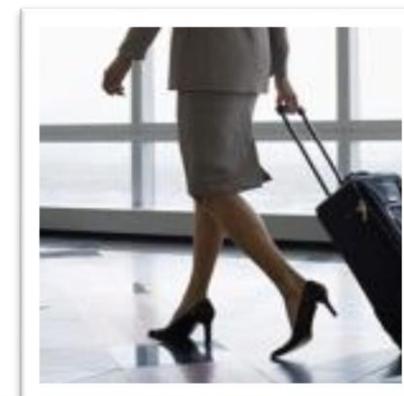
- Reuniões Setoriais - fevereiro
- Fase de Estudos e Elaboração da Minuta de Resolução

2016

- Audiência Pública nº 03/2016 - CGTA

Direitos dos Consumidores do Transporte Aéreo

30 anos de evolução



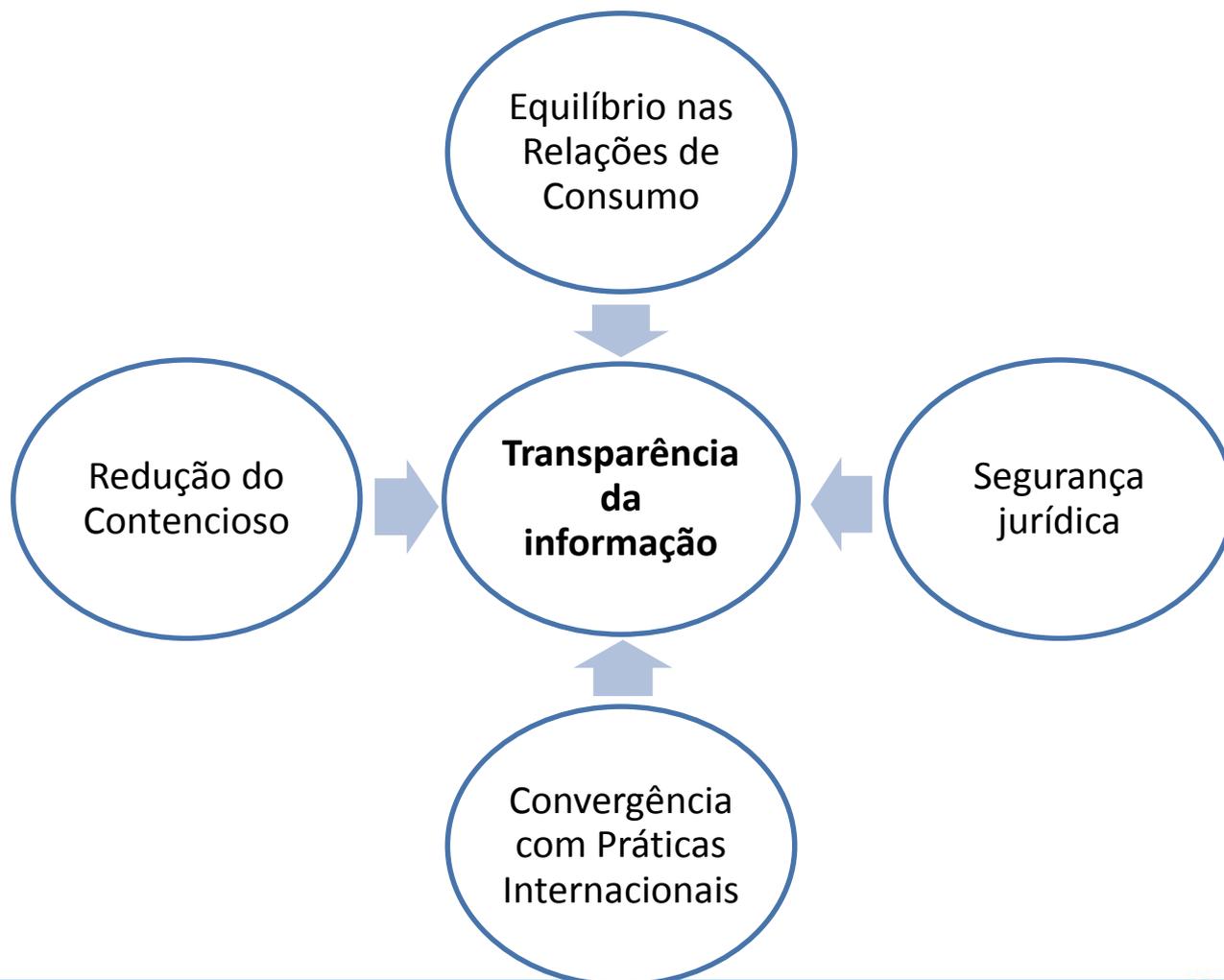
CBA e Lei da
ANAC

Código Defesa
Consumidor

CGT

Código Civil

PNAC



Ausência de Regulação



ABUSO



Serviços Não Normatizados pela ANAC

*Serviço de bordo
(refeições,
entretenimento...)*

Desconto para
criança de colo
(internacional)

Antecipação de
voo sem ônus
adicional

Premissas da Regulação Econômica

Calibrar custo x benefício



Efeitos da Liberdade Tarifária

Liberdade de Escolha



ANTES DA LIBERDADE TARIFÁRIA

Bilhetes homogêneos;
Valores médios das tarifas elevados;
Reembolso integral;
Endossável



APÓS A LIBERDADE TARIFÁRIA

Diferentes classes tarifárias;
Ampla liberdade contratual;
Bilhetes não reembolsáveis;
Tarifas mais baratas em média



Efeitos da Liberdade Tarifária

Liberdade de Escolha

Ofertas fechadas ou pluralidade de escolhas?

Ofertas Imperdíveis AZUL

Passagens Aéreas **53,00**
a partir de R\$

reserve já



TAM

a partir de **R\$ 59**

em até **6x** s/ juros

compre já



DIRETO, DIÁRIO E A JATO.

GOIÂNIA > RIO DE JANEIRO
RIO DE JANEIRO > GOIÂNIA

a partir de **R\$ 99,00** o trecho

CLIQUE E CONHEÇA



superofertas de passagens aéreas

a partir de **R\$ 55**

reserve já >



Tarifas imperdíveis GOL

Florianópolis São Paulo a partir de	R\$ 59,90
São Paulo Uberlândia a partir de	R\$ 64,90
Florianópolis Porto Alegre a partir de	R\$ 39,90
Belém São Luís a partir de	R\$ 69,90

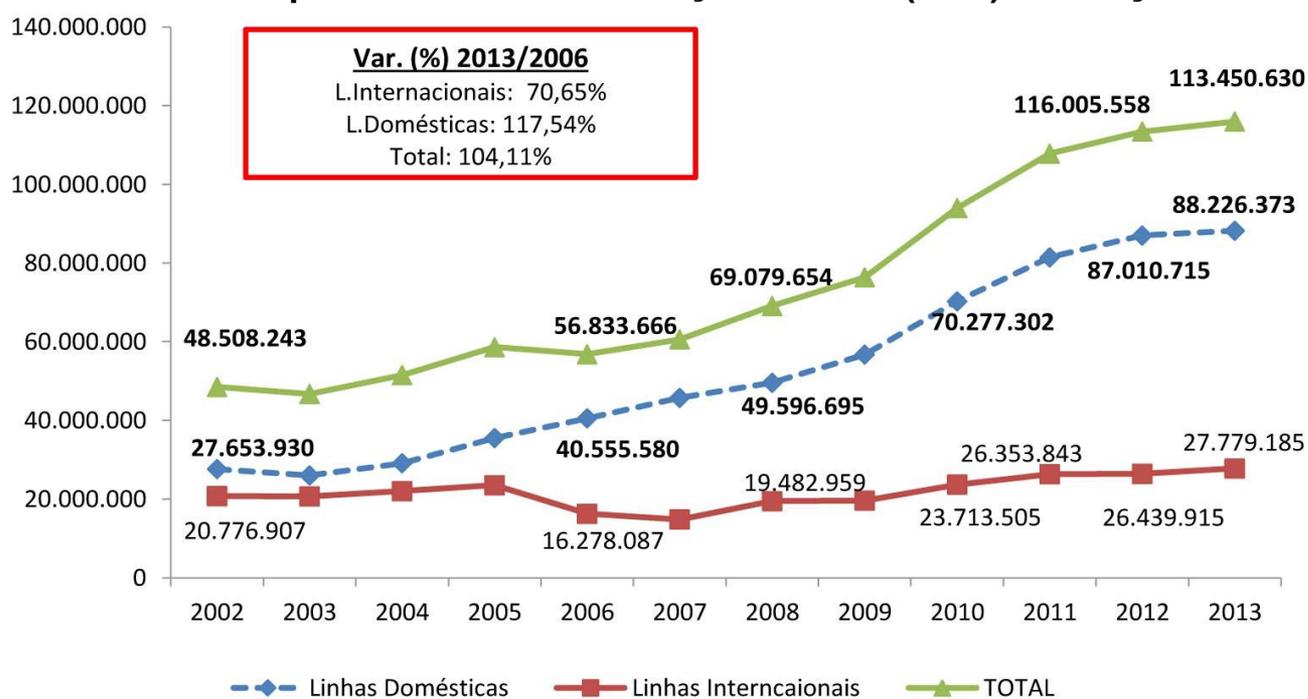
Promocão válida até as 10h do dia 21/11. [confira todas as tarifas](#)



Efeitos da Liberdade Tarifária

Passageiros Transportados

Gráfico 3. Desempenho Setor Aéreo - Evolução Demanda (RPK) na Aviação Civil

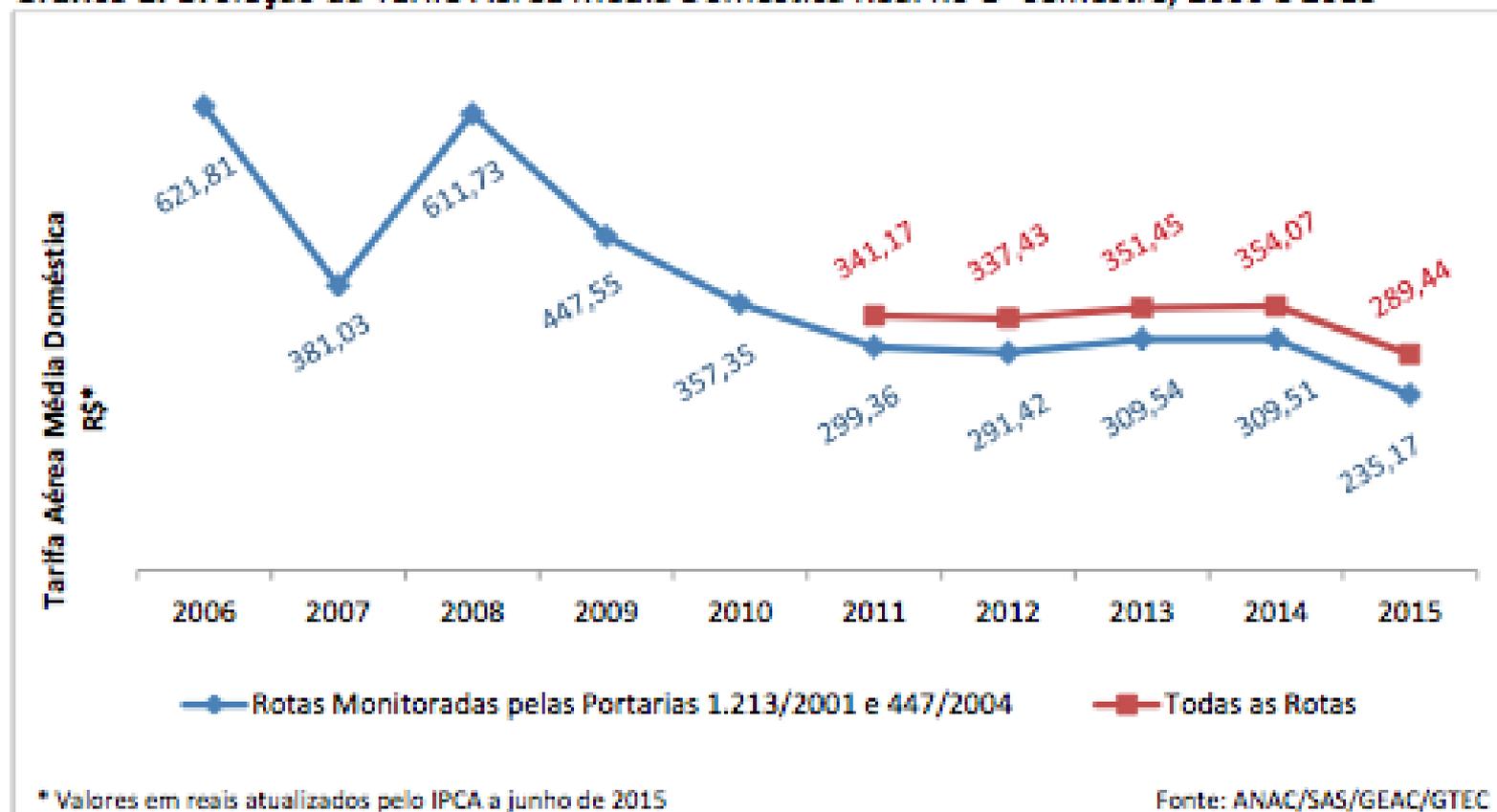


Fonte: ANAC – Elaboração DIEESE-FENTAC/2014

Efeitos da Liberdade Tarifária

Preço Médio do Bilhete

Gráfico 1: Evolução da Tarifa Aérea Média Doméstica Real no 1º semestre, 2006 a 2015





Franquia de bagagem pré-paga:

Southwest – 2x23kg + bagagem de mão

Ryanair – 8kg de bagagem de mão

Operação em aeroporto central:

Ryanair – não

Easyjet – sim

Serviço de bordo incluso no bilhete:

Air Asia – sim

Jetstar – não

Cobrança pela bagagem de mão:

Spirit – sim

JetBlue – não

ULTRA-LOW FARES

OPTIONS

FRESH PLANES

COZY SEATING

Our fares are fully unbundled. No “free” bag. No “free” drink. Other airlines bake those options right into their ticket price. We don’t. A ticket with us gets you and a personal item from A to B.

Nossas tarifas são totalmente desagregadas. Sem bagagem “grátis”. Sem bebida “grátis”. Outras empresas aéreas embutem essas opções dentro do preço do bilhete. Nós não. Um bilhete conosco leva você e um item pessoal de A para B.

gets you and a personal item from A to B.



TRAVELS

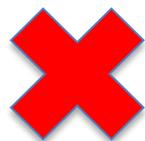


Principais Pontos da Minuta de Resolução das Condições Gerais de Transporte Aéreo - CGTA

Preliminares: Aplicação da Norma



- Transporte aéreo regular:
 - comercializados individualmente
 - disponibilizados ao público
 - operadores nacionais ou estrangeiros

 **NÃO** Fretamento capacidade total da aeronave e sem revenda a terceiros.

 **Assistência material:** todos os fatos ocorridos em território brasileiro.

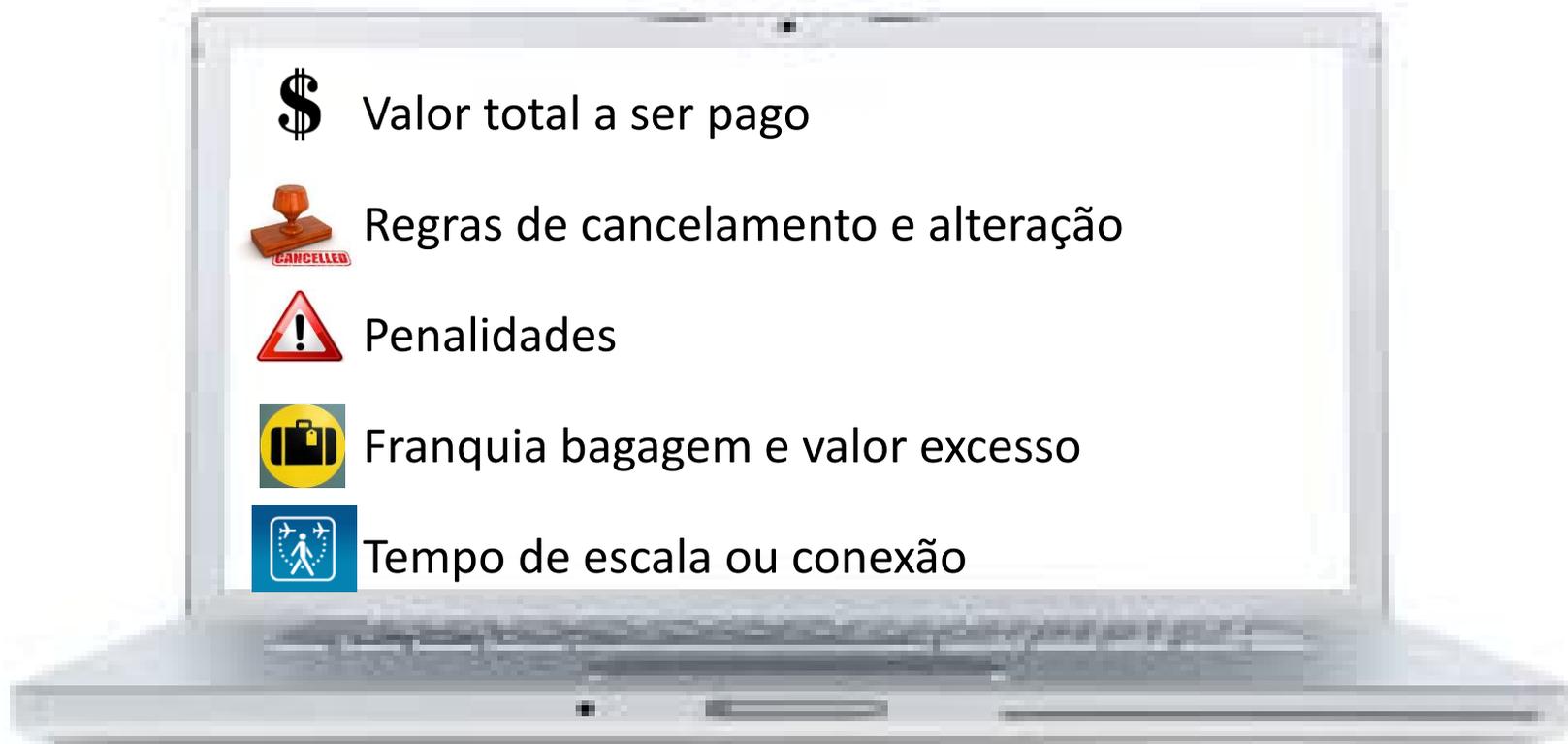
Antes do Voo

Oferta de serviço – Informação!

1. Seleção da data, hora, origem e destino de seu voo



2. Apresentação das informações



Comparação de preços e condições do serviço!

Boarding Pass

Mr



Antes do Voo Bilhete: Contrato resumido

VOO FLIGHT Voo Flight Assento Seat JJ3599 7D	DE FROM Cuiaba Marechal Rondon I	PARA TO Brasilia J.Kubitschek In
PORTÃO GATE 7	23 Sep 2014	23 Sep 2014
EMBARQUE BOARDING 05:10	05:50	08:28



INFORMAÇÕES DE VIAGEM | TRAVEL INFORMATION



Informações do Cartão de Passageiro
É necessário apresentar os dados do cartão de embarque no momento final para sua emissão no momento do embarque ou até o para-choque, que pode ser solicitado pelo Travel Center de Brasília em Romanão.



Bagagem Despachada
A bagagem despachada deve ser entregue até o momento final de embarque no aeroporto.

PROGRAMA FIDELIZAÇÃO
JJ00033174024
BRANCO



Declaração de Viagem
Apresente seu documento original com foto no momento do embarque. Para detalhes consulte o site www.tam.com.br



Bagagem de mão
A bagagem de mão deve respeitar as limitações de 15kg (para os adultos) e 10kg (para crianças e idosos) e para o máximo de 5kg. Bagagens de mão acima das limitações de tamanho e peso serão despachadas.

CLASSE DA VIAGEM
FLEX



Em aeroportos em que não haja um check-in exclusivo para voos internacionais, o embarque ocorre 15 minutos antes do decolagem.

LOCALIZADOR
3RGJI

BILHETE
ETKT
957248673526201



INFORMAÇÕES ADICIONAIS



Atenção
Por favor, reserve tempo suficiente para o despacho de bagagem, controle de segurança.



Atenção Bagagem de Mão
Dirija-se ao portão de embarque ou ao check-in portão de embarque de mão, respeitando as limitações de tamanho e peso. Cuidado!



A TAM deseja uma ótima viagem!



Horário de embarque e de entrega de bagagem 05:20



Horário de embarque 06:10



Informações do bilhete

- Nome e Sobrenome
- Origem e destino
- Transportador(es)
- **Data emissão bilhete**
- Horário e data da viagem
- Regras do despacho
- **Tributos e tarifas cobradas**

+ Informações da oferta!

- **Valor total**
- **Regras cancelamento**
- **Penalidades**
- Franquia **e excesso**
- Tempo viagem e conexão

Antes do Voo

Bilhete - Correção de Erro do Nome

Harvey	Helene	Humberto	Hanna	Henri	Hermine
Irene	Isaac	Ingrid	Isaias	I	Ian
Jose	Joyce	J	Josephine	Joaquin	Julia
K	Kirk	Karen	Kyle	Kate	Karl
Lee	Leslie	Lorenzo	Laura	Larry	Lisa
Maria	Michael	Melissa	Marco	Mindy	M ew

- **Erro do nome:** correção gratuita até a emissão do cartão de embarque



- **Exceção: voo interline**
 - Muitas demais operadores
 - Preenchimento incorreto

Direito de desistência do Bilhete sem ônus



Condições:

- Em 24 horas da confirmação da compra
- 7 dias de antes da data de embarque



-  **Passagens aéreas a partir de R\$ 49**
-  **Sua viagem em até 10x sem juros!**
-  **Passagens aéreas com até 90% de desconto!**
-  **Garantia do melhor preço em passagens aéreas**

Antes do Voo

Alterações contratuais - passageiros

Cancelamento ou Alteração do contrato por iniciativa do passageiros



Liberdade Tarifária = Liberdade de Multas



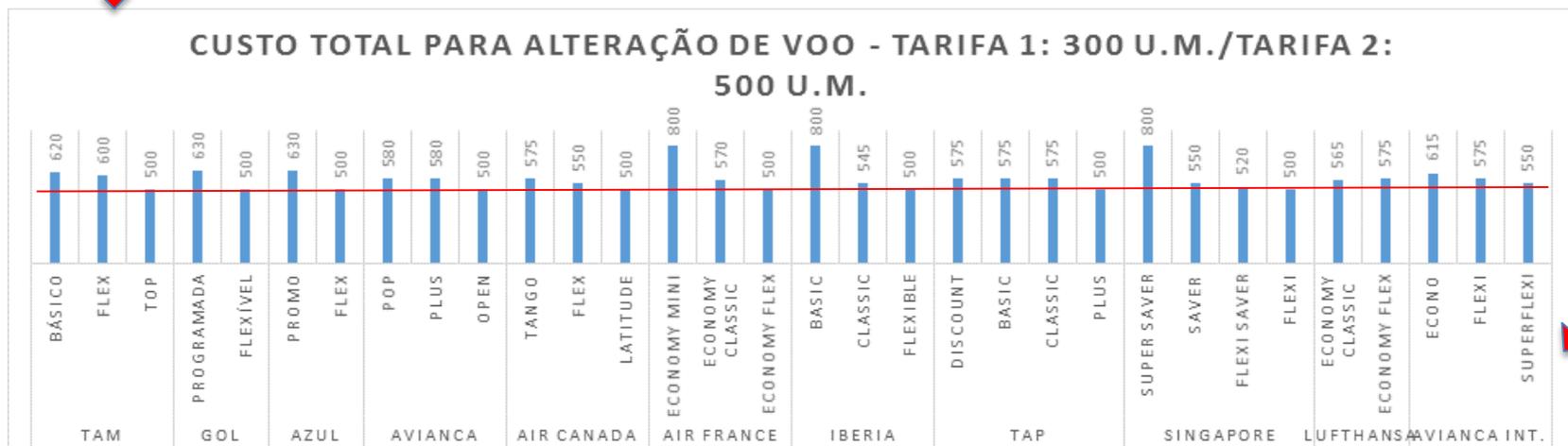
(Regra da Transparência Contratual)



- Proibição de multas superiores ao valor do serviço
- Multa única pelo cancelamento ou remarcação

Alterações contratuais - passageiros

O mercado brasileiro alinha-se com as práticas mundiais de reembolso



Antes do Voo

Alterações Contratuais – empresa aérea



- Alteração de horário → **Avisar!**



- Alteração superior a 15 minutos
→ remarcação gratuita ou reembolso



- Se não informar a tempo
→ assistência material e endosso

Antes do Voo

Liberdade de Franquia de Bagagem

Bagagem: bens pessoais



A bagagem deve ser do tamanho da necessidade do passageiro



Franquia de bagagem

Benchmarking

Países que não regulam franquia de bagagem



Países que regulam franquia de bagagem

Rússia



Mínimo de 10kg

México



Mínimo de 25kg

Brasil



Doméstico: 23kg
Internacional:
2 peças de 32kg

Bolivia



Mínimo de 20kg

Antes do Voo

Liberdade de Franquia de Bagagem

Quanto de bagagem o passageiro precisa?



Pré-pagamento da franquia bagagem é benefício?



Antes do Voo

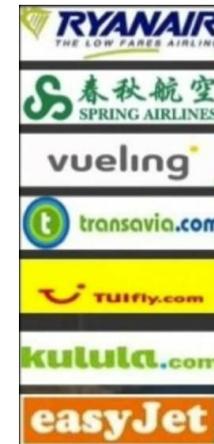
Liberdade de Franquia de Bagagem

Liberdade Tarifária = Liberdade de Escolha

- Possíveis vantagens da desagregação
 - Serviços customizados
 - Abertura de mercado (*low costs*)
 - Redução de preços de bilhetes



Preços das passagens caem



Antes do Voo Liberdade de Franquia de Bagagem



Pagam o mesmo preço pela
passagem aérea

Pagam mesmo valor pela conta de
água (hidrômetro predial coletivo)



© Can Stock Photo



Será que o hidrômetro individual é mais justo?

Antes do Voo

Franquia de Bagagem - Regras

Checked bag fees

Maximum weight is 50 lbs per bag and you can check a maximum of 9 bags. Fees are in USD and will be charged in the local equivalent currency.

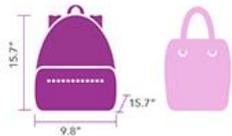
	1st	2nd	3rd	4+ per bag
Within the U.S. / Canada / Latin America / Caribbean <small>(Includes Bermuda)</small>	\$25	\$35	\$125	\$200
To/from Europe	Free	\$55	\$200	\$200
To/from Israel	Free	Free	\$200	\$200
To/from Brazil	Free	Free	\$85	\$85

If you're traveling to/from Brazil, you are allowed 70 lbs (32 kg) per bag for no additional fee.



ONBOARD BAGGAGE

✓ **2 personal items are included in your fare**
Be sure they don't exceed the accepted size.



+ **If you need more baggage on board:**



Remember your onboard baggage must fit in the corresponding bag sizer, otherwise:

✗ **Additional carry-on:** must be checked.

⚠ **Included personal items:** May be charged as additional carry-on.



KEEP READING FOR more information

💰 **Consult additional services fees.**

- Liberdade das franquias
➔ **Regra de transição!**

- Franquia uniforme no trajeto (ida e volta)

- Bagagem de mão mínima 10 Kg

Durante o Voo Check-in e Embarque



- *Check-in* presencial no horário estabelecido: documento de identificação pessoal com foto

- Menores de 12 anos – Certidão de nascimento
- Documentos extraviados ou roubados – Boletim de Ocorrência



Durante o Voo

Check-in e Embarque



- *No-show* no trecho de ida
 - Passageiro pode manter a volta se avisar com 2 horas de antecedência
 - Previsibilidade da utilização do serviço
- Bagagem especial
 - Verificar com a transportadora antes
 - Bagagem ou carga?
- Bem de valor
 - Limitação de indenização em 1.131 DES
 - Seguro: indenizações plenas mais rápidas

Durante o Voo

Preterição de Passageiros

Se passageiros forem preteridos...



...Pagamento imediato de compensação financeira!



Durante o Voo

Assistência Material – Atrasos e Cancelamentos



SN	2-01	LONDOL	LHR	4 - 5	CANCELLED
SN	2325	GCNEVA		4 - 5	CANCELLED
SN	3159	MILAN	MXP	4 - 5	CANCELLED
BN	2272	COPENHAGEN		0 - 5	CANCELLED
TS	354	VIENNA		8 - 60	CANCELLED
SN	38W9	LISBOON		4 - 5	CANCELLED
LP	4609	MUNICH		8 - 07	CANCELLED
BE	W826	SOUTHAMPTON		10 - 37	CANCELLED
BA	397	LONDON	LHR	2 -	CANCELLED
		STUTTGART		8 -	CANCELLED

Quando houver atraso ou cancelamento do voo, é devida assistência material, mesmo no caso fortuito e na força maior

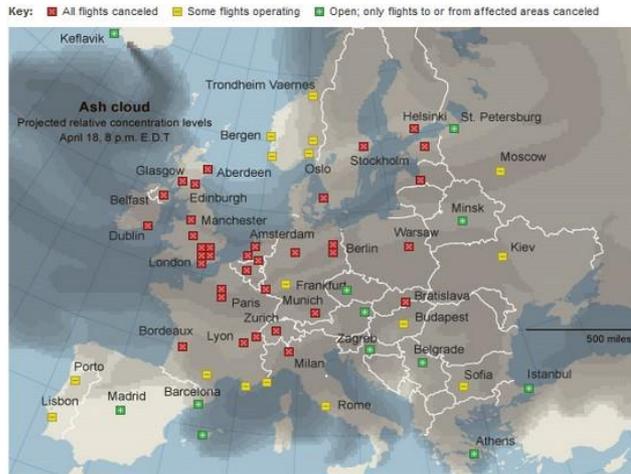


Durante o Voo

Suspensão Assistência Material

Interrupção Maciça

Europa - 2010



Chile - 2010



Japão - 2011



Nova Iorque - 2016

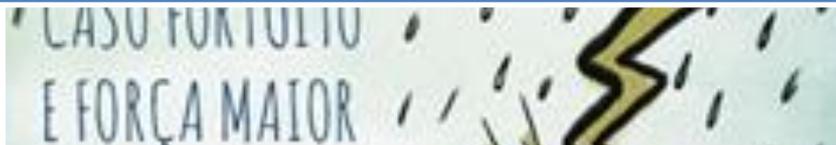


Durante o Voo

Suspensão Assistência Material

Interrupção Maciça

CCB, Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, **salvo motivo de força maior**, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.



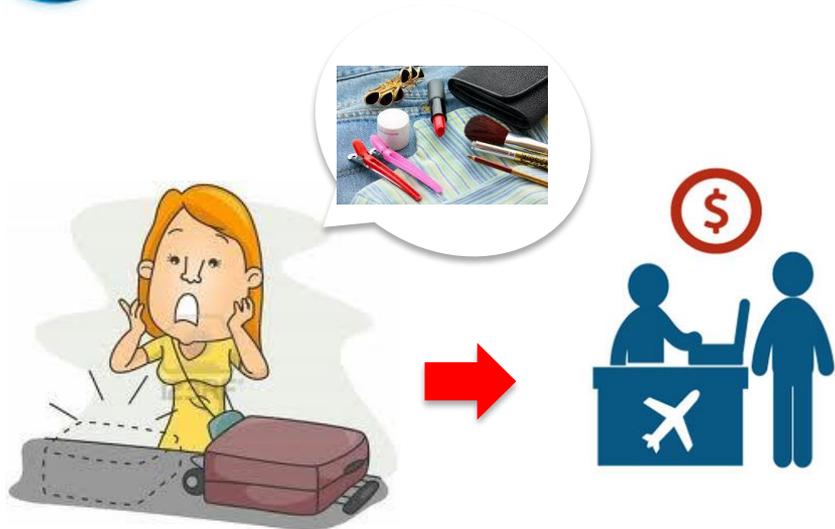
CCB, Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.



A assistência será suspensa depois de 24 horas seguidas de fechamento do aeroporto de origem ou destino.

Depois do Voo

Devolução de Bagagem



- Extravio de bagagem e passageiro fora do domicílio
 - ajuda de custo imediata (doméstico)
 - reembolso de despesas de até 1131 DES, em 14 dias (internacional)



ou



- Prazo de extravio:
 - 7 dias doméstico; e
 - 21 dias internacional do protesto
 - Após referido prazo é devida uma indenização no prazo de 14 dias.



Obrigado!

SAS@ANAC.GOV.BR

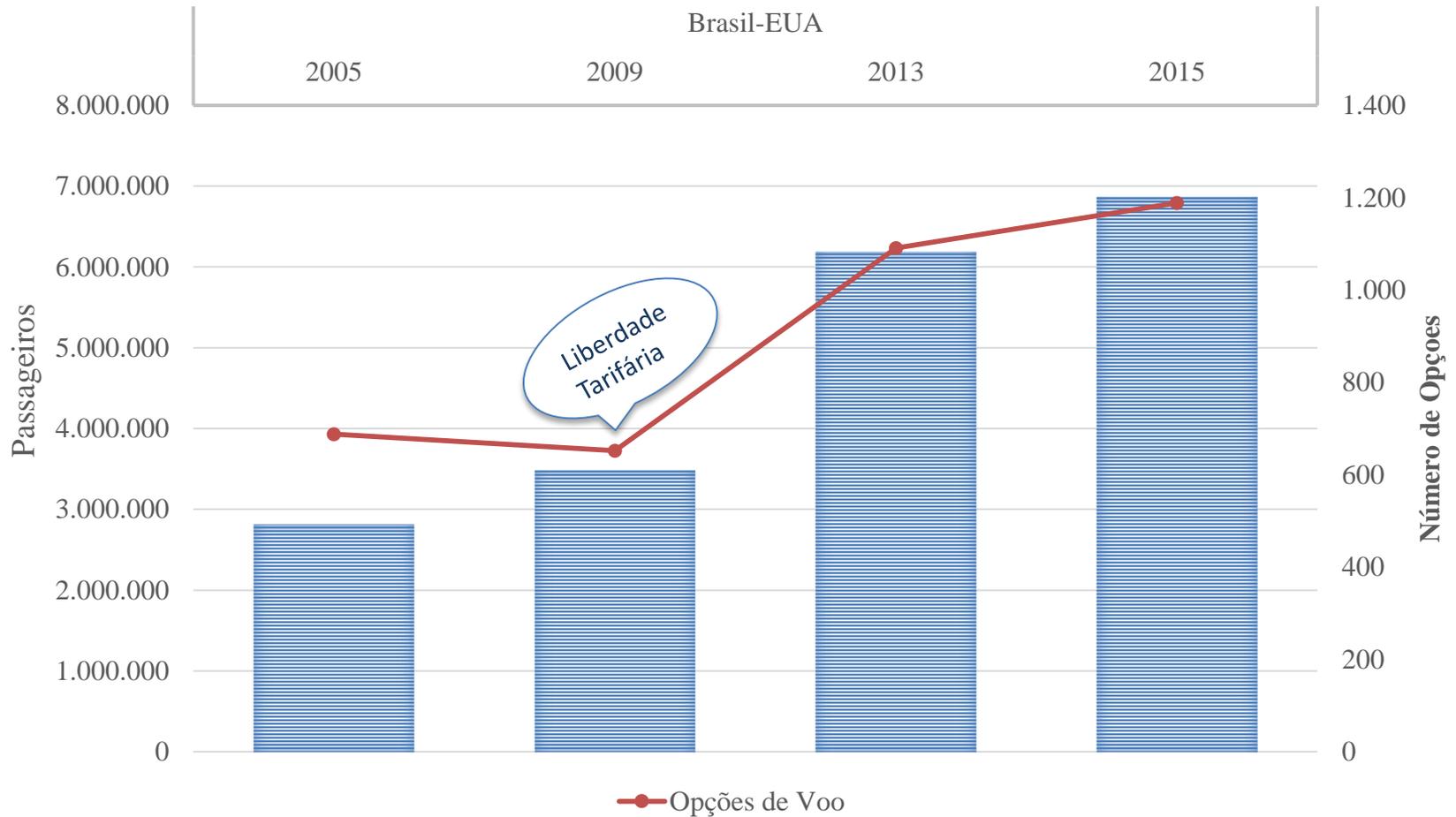


Slides de Apoio



Liberdade Tarifária Internacional

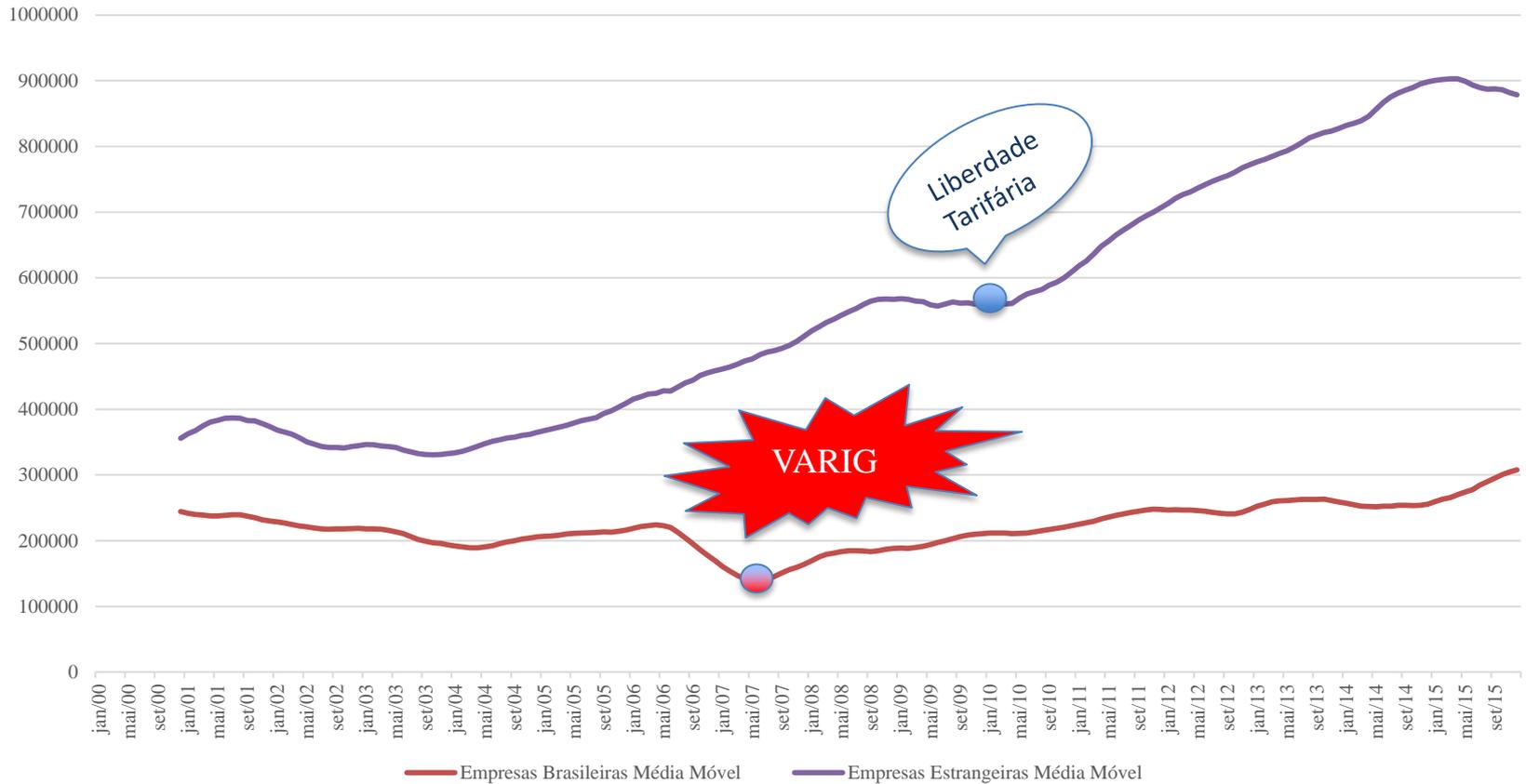
Oferta de Assentos e Opções de Rotas



Liberdade Tarifária Internacional

Oferta de Assentos

Assentos (Brasil- EUA + Brasil-Europa)





Liberdade Tarifária Internacional

Oferta de Assentos + Rotas





Liberdade Tarifária Internacional

Oferta de Assentos + Rotas



Cobranças feitas pela Ryanair*



Embarque Prioritário: €2

Lugares Regulares: €5

Lugares Premium: €10



Anulação de check-in: €15

Alteração de voo: €30 (on line)/€90 (arpt)

1ª bagagem: €40 (on line)/€75 (arpt)



Check in no arpt: €70

No show: €110

Mudança de Nome - €110 (on line)/ €160 (arpt)

Disponível em: <http://www.ryanair.com/pt/termos-e-condicoes/tableofoptionalfees-tableoffees/>



TOP 5 empresas aéreas em movimentação de passageiros em voos internacionais (2014)*:

Posição	Empresa Aérea	Total de passageiros (milhares)
1	Ryanair	86.370
2	EasyJet	56.312
3	Lufthansa	48.244
4	Emirates	47.278
5	British Airways	35.364
6	Air France	31.682