

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SUPERINTENDÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS

**REVISÃO DA PORTARIA Nº 676/2000 DA ANAC E CONSOLIDAÇÃO DAS
NORMAS RELATIVAS ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE**

JUSTIFICATIVA

1. APRESENTAÇÃO

A presente justificativa expõe as razões que motivaram a Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos, da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC/SAS a propor a revisão da Portaria nº 676/2000 da ANAC, que trata das Condições Gerais de Transporte. Juntamente com a citada portaria serão consolidadas outras normas que tratam do tema, a saber:

- a. NOSAI TP - 024, de 01 de agosto de 1985, trata de tarifa de excesso de bagagem – sistema de bagagem por peso;
- b. IAC 2203/0399, de 16 de março de 1999, trata de informações aos usuários do transporte aéreo;
- c. NOSAI nº CT - 011, de 20 de setembro de 2000, trata de regulamentação de bagagens por peças;
- d. NOSAI CT - 012, de 23 de março de 2001, trata de regulamentação de bagagens por peso;
- e. NOSAI TP – 005, de 07 de fevereiro de 2003, trata de tarifas de excesso de bagagem por peça;
- f. Resolução ANAC nº 34, de 27.06.2008, revogou o artigo 65 da Portaria 676, passando a possibilitar a autuação dos operadores aéreos por dano coletivo;
- g. Resolução nº 130, de 08 de dezembro de 2009, trata de identificação dos passageiros;
- h. Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, dispõe comercialização e características do bilhete de passagem;

- i. Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, dispõe sobre atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros; e
- j. Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, dispõe sobre regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro.

2. EXPOSIÇÃO TÉCNICA

Fatos

Conforme consta no Anexo da Portaria nº 2975, de 10 de dezembro de 2014 (<http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/bps2014/50/ANEXO1.pdf>), que instituiu a Agenda Regulatória da ANAC para o biênio 2015-2016, a Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos– SAS ficou incumbida de realizar a revisão das condições gerais de transporte.

As condições gerais de transporte estabelecem critérios mínimos que devem integrar o contrato de transporte, visando proteger o passageiro, padronizando determinadas práticas, assegurando direitos e garantindo a correta compreensão dos usuários acerca dos serviços oferecidos pelas empresas aéreas.

Em determinação do art. 27 da Lei 11.182/05, a Lei de Criação da ANAC, as iniciativas ou alterações de atos normativos que afetem direitos de agentes econômicos, inclusive de trabalhadores do setor ou de usuários de serviços aéreos, serão precedidas de audiência pública convocada e dirigida pela ANAC.

Além da determinação para a realização Audiência Pública sobre o tema, disposta na referida Agenda Regulatória para o ano de 2016, é fato que o presente procedimento é de enorme relevância para subsidiar a elaboração da Resolução a ser publicada com as regras relativas às Condições Gerais de Transporte, pois desta forma a Agência poderá contar com a participação de todos os interessados da sociedade no intuito de contribuírem com o andamento dos trabalhos da Gerência de Regulação das Relações de Consumo.

Ademais, conforme ressaltado na deliberação da Diretoria-Colegiada, de 09.03.2016, que aprovou a realização de audiência pública sobre as Condições Gerais de Transporte, vale ressaltar o disposto no art. 8º da minuta, que abre a faculdade de o transportador oferecer bilhete transferível a seus passageiros, como possível estratégia de negócio. Na hipótese, cabe especial atenção da população para o dispositivo que incentiva a diversificação de serviços e produtos do transportador aéreo.

Do recebimento de subsídios no processo de Audiência Pública para a elaboração da Resolução das Condições Gerais de Transporte Aéreo

Com o objetivo de dar transparência ao processo de revisão e consolidação das normas relativas às Condições Gerais de Transporte e contar com contribuições de órgãos de defesa do consumidor, empresas do setor aéreo e demais interessados, faz-se necessária a abertura do processo de Audiência Pública.

A contribuição do público externo trará subsídios a este processo decisório e será de grande relevância para que o documento consiga alcançar seu objetivo de harmonizar as relações de consumo no âmbito do transporte aéreo.

Fundamentação

a. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, art. 47, I, ordena que os regulamentos, normas e demais regras editadas pelo extinto Departamento de Aviação Civil do Comando da Aeronáutica – DAC deverão ser gradualmente substituídos;

b. Decreto nº 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, aprova a Política Nacional de Aviação Civil (PNAC);

c. Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, altera o Regimento Interno da ANAC e confere à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) poderes para submeter à Diretoria “a) projetos de atos normativos relativos à outorga e à exploração de serviços aéreos públicos, inclusive no que se refere sobre direitos e deveres dos usuários de serviços de transporte aéreo público e condições de acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, observadas as atribuições da GGAF”, atribuída à Gerência de Regulação dos Direitos dos Consumidores – GCON, por meio do art. 2º, II, da Portaria nº 1.750, de 6 de julho de 2015; e

d. *State letter SP 38/1-15/60 - ICAO core principles on consumer protection*, estabelece princípios de proteção ao consumidor que devem ser utilizados pelos Estados-Membros da Organização da Aviação Civil Internacional.

e. Portaria nº 2.975, de 10 de dezembro de 2014, que instituiu a Agenda Regulatória da ANAC para o biênio 2015-2016, que prevê a revisão e consolidação das Condições Gerais de Transporte.

3. PROPOSTA DE CONSOLIDAÇÃO DAS NORMAS RELATIVAS ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

A proposta de consolidação das normas relativas às Condições Gerais de Transporte será desenvolvida e aprimorada durante o processo de Audiência Pública e está aberta para contribuições cuja fundamentação possa ampliar o entendimento sobre o tema que se busca regular. Considerando que já foram promovidas os eventos abaixo listados que trataram do tema em pauta, segue minuta com discussão de cada um dos artigos do texto proposto:

- a. Audiência Pública nº 03/2013, que tratou das condições gerais de transporte aplicáveis ao transporte aéreo doméstico e internacional de bagagem;
- b. Reuniões Participativas nºs. 001 e 002/2014/GNOP/SRE;
- c. Consulta Pública nº 04/2014, que cuidou da revisão das Condições Gerais de Transporte Aéreo; e
- d. Reuniões com representantes dos consumidores (fev/2015) – São Paulo e Mato Grosso.

4. AUDIÊNCIA PÚBLICA

Convite

A quem interessar, está aberto o convite para participar deste processo de Audiência Pública, de 11 de março de 2016 a 10 de abril de 2016. Os comentários referentes a impactos pertinentes que possam resultar das propostas contidas nesta audiência pública serão bem-vindos.

Serão realizadas reuniões de viva-voz no dia 5 de abril de 2016, no edifício sede da ANAC, em Brasília e no dia 8 de abril de 2016, na Representação da ANAC em São Paulo. As inscrições para as audiências presenciais devem ser feitas até o dia 1º de abril de 2016, no endereço audienciapublica.cgta@anac.gov.br e o assunto da mensagem deve ser preenchido com a expressão “CGTA”.

Os interessados devem enviar os comentários por via postal, ou via eletrônica, conforme endereço abaixo, usando o formulário disponível no endereço eletrônico: <http://www.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicas.asp>.

Todos os comentários recebidos dentro do prazo desta audiência pública serão analisados pela ANAC. Caso necessário, dada a relevância dos comentários recebidos e necessidade de alteração substancial da proposta de revisão, poderá ser instaurada nova audiência pública.

Período para recebimento de comentários

Os comentários referentes à Audiência Pública devem ser enviados até 10 de abril de 2016.

Objeto de discussão

- a. Âmbito de aplicação da norma;
- b. Oferta de serviço;
- c. Portfólio de serviços, contrato de transporte e bilhete (conteúdo, data, erro material);
- d. Informações contratuais;
- e. Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por parte de passageiro;
- f. Alteração, cancelamento, atraso, preterição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador;
- g. Bagagens: franquia, conteúdo, declaração de valor, protesto (extravio, avaria, violação) e responsabilidade do operador;
- h. Despacho e embarque;
- i. Assistência material, acomodação e reembolso;
- j. Casos fortuitos e força maior;
- k. Atendimento aos usuários; e
- l. Infrações.

Contato

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC

Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS

Gerência de Regulação das Relações de Consumo – GCON

Setor Comercial Sul • Quadra 09 • Lote C • Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A - CEP
70308-200 • Brasília/DF – Brasil

e-mail: audienciapublica.cgta@anac.gov.br