

ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO Nº 11

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO¹²

REFERÊNCIA LEGAL:

Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);
 Lei Federal nº 10.048/2000 (Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências);
 Lei Federal nº 10.741/2003 (Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências);
 Lei Federal nº 12.291/2010 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais);
 Lei Federal nº 13.146/2015 ((Estatuto da Pessoa com Deficiência);
 Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal);
 Lei Estadual nº 14.788/2003 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais);
 Resolução ANAC nº 280/2013 (Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências);
 Resolução ANAC nº 400/2016 (Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo).
 Portaria nº 17.476/SAS, de 18 de julho de 2025 (Dispõe sobre as condições gerais para o transporte de animais aplicáveis ao transporte aéreo de passageiros, doméstico e internacional).

1. OFERTA DO SERVIÇO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.1	O fornecedor disponibiliza nos locais de venda de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras de fácil compreensão sobre todos os serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir a imediata e fácil compreensão?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6, III; Resolução ANAC nº 400/2016, art.2, Parágrafo único.	Negativa	Autuação
1.2	O valor total da passagem aérea é composto por valor dos serviços de transporte aéreo, tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6, III; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 4, § 1º.	Negativa	Autuação
1.3	No processo de comercialização da passagem aérea o transportador presta as informações ao usuário relativas ao valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos? regras de não apresentação para o embarque (no show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas? Tempo de conexão e eventual troca de aeroportos? Regras e valores	Lei Federal nº 8.078/1990, art.31 e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 5º.	Negativa qualquer resposta	Autuação

¹ Se a irregularidade não for objeto de fiscalização orientadora, o agente fiscal deverá utilizar o FORMULÁRIO Nº 2 - AUTO DE INFRAÇÃO.

² Recomenda-se, anteriormente à fiscalização, entrar em contato com a administração do aeroporto alvo da fiscalização, para obtenção de autorização junto ao aeroporto e à Polícia Federal para acessar livremente as dependências do estabelecimento.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
	do transporte de bagagem? Indicação das empresas aéreas que realizarão o transporte, caso o voo seja realizado total ou parcialmente em código compartilhado?			
1.4	O fornecedor efetua cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 39, III e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 5, §2º.	Positiva	Autuação

2. COMPROVANTE DE PASSAGEM AÉREA

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
2.1	O fornecedor apresenta ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, prazo de validade da passagem aérea?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6, III e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 6, V.	Negativa	Autuação
2.2	O fornecedor emite comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, com prazo de validade, contado da data de sua emissão, inferior a 1 (um) ano?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6, III e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 7.	Positiva	Autuação
2.3	O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro é corrigido pelo fornecedor sem ônus ao passageiro? ³	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 8.	Negativa	Autuação

3. INFORMAÇÕES SOBRE BAGAGENS

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
3.1	O fornecedor informa ao passageiro que a bagagem despachada configura contrato acessório, sujeito a restrições previstas nas normas aplicáveis à segurança da aviação civil?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 13, §1º.	Negativa	Autuação
3.2	O fornecedor permite franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 14.	Negativa	Autuação
3.3	O fornecedor informa ao passageiro que poderá haver restrição quanto ao peso e ao	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 14, §2º.	Negativa	Autuação

³ No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro, exceto nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao fornecedor.

	conteúdo da bagagem de mão, por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave?			
3.4	O fornecedor informa aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 15.	Negativa	Autuação

4. ALTERAÇÃO E RESILIÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO POR PARTE DO PASSAGEIRO

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
4.1	As multas contratuais ultrapassam o valor dos serviços de transporte aéreo?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 51, IV e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 9.	Positiva	Autuação
4.2	As tarifas aeroportuárias pagas pelos passageiros e os valores devidos a entes governamentais integram a base de cálculo das multas contratuais?	Resolução ANAC nº 400/2016, art.9, Parágrafo único.	Positiva	Autuação
4.3	O fornecedor garante ao usuário, sem qualquer ônus, a desistência de compras de passagem aéreas, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante e com a antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 11.	Negativa	Autuação
4.4	O fornecedor cumpre o direito do consumidor de desistir da compra de passagens aéreas, quando adquiridas fora do estabelecimento comercial, em até 7 dias a contar da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 49.	Negativa	Autuação
4.5	O fornecedor oferece o reembolso de forma imediata, quando da solicitação feita pelo passageiro, observando-se os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea?	Lei Federal nº 8.078/1990, art.49, parágrafo único.	Negativa	Autuação

5. ALTERAÇÃO E RESILIÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO POR PARTE DO TRANSPORTADOR

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
5.1	As alterações realizadas de forma programada pelo transportador são informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12.	Negativa	Autuação
5.2	O fornecedor oferece alternativas de reacomodação e reembolso integral, à escolha do passageiro, quando a informação da alteração for prestada em prazo inferior a 72 (setenta e duas) horas?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12, §1º, I.	Negativa	Autuação

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
5.3	O fornecedor oferece alternativas de reacomodação e reembolso integral, à escolha do passageiro, quando a alteração do horário de partida ou de chegada for superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais, em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12, §1º, II.	Negativa	Autuação
5.5	O fornecedor oferece, em caso de comparecimento do passageiro ao aeroporto, em decorrência de falha na prestação da informação, à escolha do passageiro, assistência material (reacomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte)?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12, §2º.	Negativa	Autuação

6. ACESSIBILIDADE

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
6.1	O fornecedor oferece atendimento prioritário para PNAE ⁴ nos seguintes locais: I Check-in; II Despacho de bagagem (check-in já realizado); III Totem (Terminal de autoatendimento); IV Guichê de venda de passagem; V Embarque; VI Transporte em veículo para o embarque na pista ou <i>finger</i> (túnel para embarque no avião)?	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 6º.	Negativa qualquer resposta	Autuação
6.2	O fornecedor atende os passageiros PNAE de forma prioritária em relação aos outros passageiros, inclusive com precedência aos frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo? ⁵	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 6º e Resolução ANAC nº 400/2016, art. 28, Parágrafo Único.	Negativa	Autuação

⁴ Conforme a Resolução ANAC nº 280/2013, entende-se como PNAE (Passageiro com Necessidade de Assistência Especial) os seguintes grupos: pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou quaisquer pessoas que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. ⁷

⁵ Para verificação deste item recomenda-se:

1. comparecer ao check-in e verificar quantas filas diferentes são disponibilizadas pela empresa aérea;

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
6.3	O fornecedor oferece prestação de assistência especial sem acarretar qualquer ônus ao PNAE, excetuando-se aqueles que constam no §2º do art. 8º da Resolução ANAC nº 280/2013 ⁶ ou nos incisos I e II do art. 10 da Resolução ANAC nº 280/2013 ⁷	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 8 e 10.	Negativa	Autuação
6.4	O fornecedor, nos casos de cobranças previstos no art. 8º, § 2º da Resolução ANAC nº 280/2013 ⁸ , cobra por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE e oferece desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE?	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 8, § 3º.	Negativa	Autuação
6.5	O fornecedor presta assistência ao PNAE nas seguintes atividades no check-in e despacho de bagagem? deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança? embarque e desembarque da aeronave? acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave? acomodação da bagagem de mão na aeronave? deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem? recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira? saída da área de desembarque e acesso à área pública? condução às instalações sanitárias? prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento? transferência ou conexão entre voos? realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado? ⁹	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 14.	Negativa	Autuação

2. observar a chegada de passageiros;
3. registrar horário de entrada na fila e início do efetivo atendimento;
4. o mesmo procedimento deve ser adotado nas demais filas disponibilizadas pela empresa aérea (Check-in; despacho de bagagem - check-in já realizado, totem - terminal de autoatendimento, guichê de venda de passagem, embarque e transporte em veículo para o embarque na pista - *finger*).

⁶ § 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.

⁷ art. 10, I e II: I - necessite viajar em maca ou incubadora; II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico;

⁸ § 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.

⁹ O agente fiscal deverá, assim que chegar um passageiro PNAE, identificar-se e registrar nome/telefone do passageiro e marcar o tempo em relação ao PNAE, bem como em relação a 1 (um) passageiro de cada uma das filas e assim verificar se há efetivamente priorização no atendimento aos passageiros PNAE.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
6.6	O fornecedor provê acompanhante sem cobrança adicional ou exige a presença de acompanhante de escolha do PNAE, cobrando valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE?	Resolução ANAC nº 280/2013, art. 27, § 1º.	Negativa	Autuação

7. CHECK-IN E APRESENTAÇÃO PARA O EMBARQUE

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
7.1	O fornecedor exige do passageiro, no ato de seu embarque em voo doméstico e internacional, documento de identificação civil, com fé pública, ou, no caso de passageiro estrangeiro, passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 16 c/c § 2º.	Negativa	Autuação
7.2	O fornecedor, na execução do contrato de transporte, exige do passageiro apresentação para o embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 18, I.	Negativa	Autuação

8. ATRASO, CANCELAMENTO, INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO E PRETERIÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
8.1	O fornecedor garante ao passageiro utilizar o trecho de volta, caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, desde que informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sem a cobrança de multa contratual para essa finalidade?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 19, Parágrafo único.	Negativa	Autuação
8.2	O fornecedor informa de imediato ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, que o voo atrasará em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida, bem como sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 20, I e II.	Negativa	Autuação
8.3	O fornecedor, no caso de atraso no voo, mantém o passageiro informado, no máximo a cada 30 (trinta) minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 20, § 1º.	Negativa	Autuação

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
8.4	O fornecedor oferece as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, cabendo a escolha ao passageiro, nos casos de atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado, cancelamento de voo ou interrupção do serviço, preterição de passageiro e 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?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 21.	Negativa	Autuação

9. ASSISTÊNCIA MATERIAL

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
9.1	O fornecedor fornece assistência material ao passageiro nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 26.	Negativa	Autuação
9.2	O fornecedor oferece gratuitamente, no caso de espera superior a 1 (uma) hora, facilidades de comunicação?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 27, I.	Negativa	Autuação
9.3	O fornecedor oferece gratuitamente, no caso de espera superior a 2 (duas) horas, alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 27, II.	Negativa	Autuação
9.4	O fornecedor oferece gratuitamente, no caso de espera superior a 4 (quatro) horas, serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 27, III.	Negativa	Autuação

10. REACOMODAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
10.1	O fornecedor oferece reacomodação gratuitamente, à escolha do passageiro, em voo próprio ou de terceiros para o mesmo destino, na primeira oportunidade?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 28, I.	Negativa	Autuação
10.2	O fornecedor oferece reacomodação, gratuitamente, em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro?	Resolução ANAC nº 400/2016, art. 28, II.	Negativa	Autuação

11. TRANSPORTE DE ANIMAIS

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
11.2	O fornecedor que oferta o serviço de transporte de animais, disponibiliza informações claras e de fácil compreensão sobre todos os serviços de transporte de animais de estimação ou de assistência emocional oferecidos, incluindo franquia de peso, quantidade de volumes, espécies admitidas, valores e procedimento de despacho, em seus canais de venda?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6, III; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 2, Parágrafo único e Portaria ANAC nº 17.476/2025, art. 6.	Negativa	Autuação
11.3	O fornecedor que oferta o serviço de transporte de animais, em caso de negativa de embarque de animal de estimação ou de assistência emocional por motivo de contingência operacional ou restrição de capacidade, assegura a devida assistência ao passageiro e seu animal, nos termos do contrato e da legislação de aviação civil?	Portaria ANAC nº 17.476/2025, art. 8, Parágrafo único.	Negativa	Autuação
11.4	O fornecedor, no ato do despacho do animal de estimação ou de assistência emocional, exige e confere a comprovação dos requisitos sanitários e de saúde animal aplicáveis, bem como a submissão do animal à inspeção de segurança?	Portaria ANAC nº 17.476/2025, art. 9.	Negativa	Autuação
11.5	O fornecedor possui procedimentos claros para o recebimento de animais despachados no compartimento de carga/bagagem?	Portaria ANAC nº 17.476/2025, art.12.	Negativa	Autuação

12. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
12.1	O fornecedor proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa com sessenta ou mais anos de idade, a pessoa idosa com oitenta ou mais anos de idade dentre os demais idosos, as pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, aos obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue? ¹⁰	Lei Federal nº 10.048/00, art. 1º; Lei Federal nº 13.146/2015, art. 9º e Lei Federal nº 10.741/2003, art. 3º, § 2º	Negativa	Autuação

¹⁰ Os acompanhantes ou atendentes pessoais das beneficiárias do atendimento prioritário serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade.

13. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
13.1	O estabelecimento mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor? Informa, junto aos caixas, em local visível e de fácil leitura, os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.”?	Lei Federal nº 12.291/2010, art. 1º e Lei Estadual nº 14.788/2003, arts. 1º e 2º.	Negativa qualquer resposta	Autuação

14. FISCALIZAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
14.1	O fornecedor permite o livre acesso dos agentes fiscais do Procon-MG ao estabelecimento, não se opondo à ação fiscalizatória rotineira ou em cumprimento à decisão administrativa do Promotor de Justiça de defesa do consumidor?	Código Penal, arts. 329 e 330; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 55, § 4º.	Negativa	Autuação