

ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

16 de agosto de 2017

PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (20min)**

- **13:50 - Abertura (10min)**

Expositor: Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

- **14:00 - Atribuições da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) (1h)**

Expositor: Fernando Barbelli Feitosa, Gerente de Regulação de Relações de Consumo da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

- **15:00 - Entendendo as regras do transporte aéreo: comentários à Resolução ANAC nº 400, de 13/12/16 (1h30)**

Expositor: Fernando Barbelli Feitosa, Gerente de Regulação de Relações de Consumo da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

- **16:30 - Intervalo (30min)**

- **17:00 - Esclarecimento de dúvidas (1h)**

- **18:00 - Encerramento**

Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

Local

Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG

Av. Álvares Cabral, 1690, 1º andar, bairro Santo Agostinho
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO: AGÊNCIA
NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG

16 de agosto de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Boa tarde a todos. Eu queria agradecer a presença de todos para mais um encontro de consumo e regulação. Este evento, ele tem sido feito de forma periódica, exatamente para trazer o contato da agência com os operadores de Direito, com a sociedade. Hoje, nós temos o prazer de receber o Dr. Fernando Barbelli Feitosa, que é mestre em regulação pelo programa de pós-graduação do Centro de Estudos em Regulação de Mercados da Universidade de Brasília, bacharel pela Pontifícia Universidade de São Paulo, PUC São Paulo, com especialização em contratos pela Cogeae da PUC São Paulo, em regulação de transportes terrestres pelo núcleo de computação eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro, e em Direito Tributário pelo Instituto Brasileiro de Estudos Tributários, o Ibet, especialista em regulação da Agência Nacional de Transportes Terrestres desde 2005. A partir de janeiro de 2012 cedido à Agência Nacional de Aviação Civil, onde atuou inicialmente com concessões de aeroportos. Desde 2014 ocupa o cargo de gerente de regulação das relações de consumo.

O Dr. Fernando gentilmente atendeu ao convite do Procon Estadual para que hoje ele pudesse nos brindar com a sua fala, que seria apresentar à Agência Nacional de Aviação Civil e depois as regras de transporte aéreo, comentando a resolução Anac nº 400/13/12/2016, que é a norma que consolidou as demais normas, as normas anteriores, tratando do transporte aéreo.

Então, é com muito prazer que a gente gostaria de dar início a este evento, desejando a todos um bom evento, e desde já passar a palavra ao Dr. Fernando para que ele possa fazer suas considerações, de modo que a gente tenha condições de expor o tema, às 16h30 nós teremos um intervalo e, na sequência, os debates, né, em relação à sua palestra. Fernando, fique à vontade.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Boa tarde a todos. Eu queria inicialmente agradecer muito o Dr. Amauri Artimos por essa oportunidade de poder vir aqui e conversar um pouco com vocês sobre as novas regras dos direitos e deveres dos passageiros do transporte aéreo. Eu trabalhei pessoalmente na elaboração dessa norma, eu com a minha equipe, foi um trabalho árduo, de mais de quatro anos, e eu acho que é um privilégio poder trazer aqui para um público tão seletivo um pouco do que foi esse trabalho que a gente fez.

Sem mais delongas, eu vou começar a apresentação. Então, o que a gente vai cobrir hoje? É falar um sobre as atribuições da Anac, as competências, sobretudo no que toca às condições gerais de transporte aéreo, falar do cenário do serviço de transporte aéreo no Brasil, como é que é, como é que funciona, como se comportou de 15 anos para cá, tá? Desde o advento da liberdade tarifária, falar da estrutura da Resolução nº 400, então a gente vai apresentar um pouquinho da lógica dessa resolução e depois entra propriamente nas questões de comercialização do serviço de transporte aéreo, despacho do passageiro, alteração do contrato por parte do transportador, rescisão de parte do contrato por parte do passageiro, falar das regras de bagagens e atendimento do consumidor, no final eu ainda vou falar sobre a Resolução nº 280, que trata dos passageiros com necessidades de atendimentos especiais.

Eu creio que transporte aéreo é uma matéria que todos vocês devem vivenciar aqui, pelo menos uma ou duas vezes ao ano, é muito presente nas nossas vidas, então muito desse nosso debate, dessa nossa conversa hoje vai tocar em pontos que vocês passam... vai tocar em direitos que vocês, sem dúvida, ou já exerceram ou vão exercer ainda.

Inicialmente é importante sempre colocar a regulação do transporte aéreo está a cargo da Anac. E a nossa lei base é o Código Brasileiro de Aeronáutica, que é a Lei nº 7.565/1986, e a Lei nº 11.182/2005, que foi a lei que criou a Agência Reguladora

e deu os seus principais marcos.

A Anac, hoje, é uma autarquia especial, ou seja, tem seu orçamento próprio e seus dirigentes nomeados pelo presidente da República, com mandato, e está vinculada ao Ministério dos Transportes. Historicamente, a Anac foi vinculada ao Ministério da Defesa até , 2011. Então, foi criado um Ministério direcionado para a Anac, que era Secretaria de Aviação Civil de 2011 a 2016. Agora, com o novo governo, houve uma mudança e a Anac foi vinculada ao Ministério dos Transportes, que sob uma perspectiva de logística, de conhecimento dos transportes e do Sistema Nacional de Viação, faz muito mais sentido. Inclusive, em 2011 houve um estudo da Mackenzie que já apontava que a Agência Nacional de Aviação Civil deveria estar alinhada com as outras agências de transporte do nosso país. Transporte se pensa de uma maneira integrada.

Nesse papel que a Anac desempenha, três atribuições merecem um maior destaque. A Anac tem uma função significativa de certificação, que é o processo de avaliação do grau adequado de confiança com que o produto, a empresa ou o processo de serviço vai funcionar. A Anac certifica os procedimentos dos aeroportos, a Anac certifica os procedimentos das empresas aéreas, o treinamento dos pilotos. Isso tudo passa pela certificação da Anac. Além disso, a fiscalização que compreende as atividades de vigilância continuada e acompanhamento do desempenho dessas atividades. A Anac fiscaliza as empresas aéreas na sua atividade de prestação de serviço aos consumidores, mas também fiscaliza as fabricantes de aeronaves, também fiscaliza os pilotos e as equipes de bordo, se eles estão com os treinamentos em dia, se está tudo sendo feito da maneira correta, como manda os regulamentos. Essa atividade de fiscalização é contínua. E, além disso, a atividade de normatização, que a gente já fala de uma maneira mais ampla, que é a regulamentação, que compreende exatamente essa atividade de elaborar, atualizar e revisar as normas de competência da Anac. Nesse âmbito foi que a gente trabalhou a revisão e consolidação das condições gerais de transporte aéreo, que geraram a Resolução nº 400.

Aqui está a estrutura organizacional da Anac. É interessante especificar que a Anac tem cinco áreas finalísticas. Nos interessam as áreas de fiscalização, que fiscaliza as empresas aéreas no tocante ao serviço de transporte aéreo e a área de regulamentação, que é a área da qual eu faço parte, dentro da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos. Na Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos, a gente ainda trabalha, além dos direitos dos consumidores, o monitoramento das tarifas, todas as passagens vendidas são informadas à Anac para acompanhamento e outras informações do cotidiano das empresas aéreas. Além disso, a gente ainda tem uma área de acordos internacionais que viabiliza esses acordos bilaterais entre Brasil e outros países para aumento do número de frequências de voos. Imaginem que cada voo que sai do Brasil para os Estados Unidos ou cada voo que sai do Brasil para a Europa, ele tem que estar lastreado em um acordo internacional. Essa liberdade só se dá mediante esses acordos. Há uma área lá para isso. E ainda há uma área que trabalha a alocação das empresas aéreas nos aeroportos, , espaços de pouso e decolagens. Isso tudo é feito na Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

Competências específicas da gerência na qual eu trabalho. É a Gerência de Relações de Consumo, GCON, essa gerência, ela é nova, ela foi criada em 2015 com vistas a dar mais atenção para o consumidor e para as relações entre empresa aérea e consumidores. Então, em 2015, depois de uma profunda reflexão, a Anac, visualizando a importância de ter uma área pensando nas relações de consumo, criou essa gerência, e suas atribuições principais são: interagir com o Sistema Nacional de defesa do consumidor e outras entidades afins, que é o que eu estou fazendo aqui hoje inclusive, essa ação é considerada como uma interação direta com os Procons e com entidades do sistema e é nosso papel buscar, divulgar e esclarecer da melhor

forma possível as nossas normas.

Além disso, elencar e acompanhar indicadores sobre a satisfação dos consumidores no serviço de transporte aéreo. Essa é uma atividade que está sendo desenvolvida. A questão da qualidade de serviços públicos no Brasil ainda é um ponto em desenvolvimento. A única Agência Reguladora que tem isso bem desenvolvido é a Anatel. Se eu não me engano, a ANS tem um processo em curso, mas isso é algo que outras agências ainda estão trabalhando e a gente espera conseguir elaborar indicadores de satisfação dos consumidores que indiquem como eles visualizam as empresas e como essas empresas operam efetivamente. É um trabalho que a gente está prevendo aí para mais uns dois, três anos. E, além disso, promover a proteção e defesa coletiva dos direitos dos consumidores do transporte aéreo público.

Agora, eu vou começar a falar do contexto desse serviço de transporte aéreo. A gente precisa alocar a Anac dentro da história dos fatos que aconteceram. A Anac é uma agência nova, de 2005. Até o mês passado era a agência mais nova que existia. Agora foi criada a Agência Nacional de mineração. Tem muito a ver aqui com o Estado de Minas Gerais, vocês têm aqui a Vale do Rio Doce, Usiminas e outras empresas siderúrgicas, tem muito a ver. Mas, dentro desse caminho dos marcos regulatórios, é importante que antes de 1989 as tarifas do transporte aéreo, elas eram fixadas pelo governo. A União fixava todas as tarifas de transporte aéreo. Todas as passagens eram tabeladas. Antes de 1989. A partir de 1989, houve uma permissão de variação em bandas tarifárias. Foi estabelecido um preço piso e um preço teto no qual as tarifas aeroportuárias poderiam variar. As passagens aéreas já se tornaram variáveis em 1989. Depois de 12 anos, em 2001, veio a liberdade tarifária para voos domésticos. Essa liberdade tarifária veio por uma portaria do Ministério da Fazenda. Apesar de ter sido um instrumento curioso, ela foi bastante efetiva porque permitiu que esses preços comesçassem a oscilar mais e permitiu que as empresas, não amarradas nas bandas tarifárias, pudessem captar mais passageiros fazendo melhores ofertas. A gente vê que 2001 para frente o transporte aéreo cresceu em bases exponenciais.

Em 2005, vem a criação da Anac, e aí vem a liberdade tarifária assegurada por lei já dizendo que poderia ser para voos domésticos e internacionais. Liberdade tarifária ligada à liberdade de oferta. Então, além da possibilidade de variação de preços eu poderia variar a minha oferta, ou seja, eu, empresa aérea, não precisava mais pedir para ter aprovada uma rota. Se eu quisesse fazer de São Paulo a Minas Gerais, de São Paulo a Belo Horizonte, bastava que a empresa aérea chegasse na agência, a partir de 2005, e declarasse: eu vou fazer. E comesçasse a prestar o serviço. Você não tinha mais um processo de aprovação da oferta. Então, as empresas geraram o seu mercado. Elas puderam pesquisar e verificar quais eram as rotas que melhor atendiam aos seus clientes.

Em 2008, a Anac faz uma resolução para garantir a extensão da liberdade tarifária para voos para a América Latina. É a Resolução nº 16. Quem puxar pela memória vai lembrar que foi nessa época que os brasileiros descobriram Buenos Aires. De 2008 para cá, o número de voos para Buenos Aires cresceu de maneira significativa também. Até então era muito elitizado você sair do país, mesmo que fosse para Buenos Aires. A liberdade tarifária para a América Latina já deu uma boa garantia de direitos. Foi o primeiro laboratório de tarifas internacionais, a liberdade tarifária internacional. Em 2009, veio a liberdade tarifária para todos os destinos internacionais, não só a América Latina.

Em 2010, a gente teve a eliminação do registro prévio das bases tarifárias. Então, até 2010, todos os preços que eu tinha, que eu ia praticar de passagens aéreas, eu tinha que ir lá e registrar no sistema da Anac. A partir de 2010, isso não era mais obrigatório. Então, a minha mudança de preços podia ser mais dinâmica, a burocracia de você ter que levar o preço, registrar na Anac e depois, passar a praticar

ele era uma amarra. Foi quebrado em 2010. E em 2011, começa o programa de concessão de aeroportos. Eu tive o privilégio de ser o vice-presidente da comissão de licitação aqui de Confins e eu acho que o transporte aéreo brasileiro, ele se divide muito em função da infraestrutura que foi criada depois das concessões e antes das concessões.

Dentro dessa contextualização, é essencial que se diga: liberdade tarifária e liberdade de rotas são os principais pilares e, ao lado deles, informações para os consumidores.

Vamos entender melhor que são essas liberdades tarifária e de rotas eu tenho uma prevalência das leis do mercado. Por pressuposto, o mercado tende a ser o mais eficiente possível e atender da melhor forma os clientes. Empresas que não fazem isso não têm chance de sobreviver. Confiar no mercado, em um ambiente que admita a concorrência, é extremamente indicado, o Estado não determina mais tarifa nenhuma. Nenhum preço vem do Estado, somente das empresas. As tarifas oscilam conforme a demanda. Vocês veem que em determinados meses do ano que a demanda é maior, janeiro e julho, esses preços são mais altos. E fora desses meses esses preços tendem a cair. E o estado também não delimita a quantidade de empresas que vão estar naquele mercado. É livre a entrada. Um paralelo interessante: transporte aéreo/transporte rodoviário. Transporte rodoviário sempre controlou o número de empresas que deveriam estar ali fazendo aquela rota. Então, os preços do transporte rodoviário não variavam muito. Nem para cima e nem para baixo. Não havia nem ofertas. O transporte aéreo já se beneficiou da liberdade tarifária, podendo garantir essa oscilação, muitas vezes positiva, dando direito para mais consumidores terem acesso ao serviço. Quebrou-se o paradigma de que o transporte aéreo era elitizado.

Logo não há limite de quantidade de empresas no mercado, tampouco, além disso, qualquer empresa pode explorar qualquer rota a qualquer tempo. Então, o mercado é o que se chama de contestável. Se eu, empresa aérea, quiser fazer preços muito altos porque eu sou o único a prestar aquela rota, e, aliás, no Brasil só 2% das rotas são prestadas por uma empresa aérea, se eu aumentar muito o meu preço, a qualquer momento pode entrar outra empresa e tomar aquele mercado de mim. Assim, essa liberdade permite a contestabilidade que faz com que as empresas estejam sempre alertas em relação a preços e condições de serviços que elas apresentam. Não há qualquer segurança de lucro garantido pelo Estado nesse mercado. O risco de negócio é todo da empresa.

Feitas essas considerações iniciais, trazendo uma definição, então o art. 49 da Lei 11.182/2005, combinado com o art. 2º da Resolução nº 400, indica-se que na oferta de serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago pelo serviço, bem como as suas regras aplicáveis. Regras, multas contratuais, condições de utilização do serviço e demais regras necessárias ao contrato nos termos da regulação expedida pela Anac. Significa que a Anac deixou de regular alguma coisa? Deixou de ter normas sobre aquele serviço? Não, a empresa tem pesadas obrigações em relação à segurança dos passageiros. Eu acho que o Código de Defesa do Consumidor é muito claro nisso, quando trata no art. 6º com relação à segurança daquele serviço para os consumidores, e segurança é a palavra de ordem na Anac. O avião não pode ter nenhum problema. A vigilância tem que ser muito grande.

Definição da liberdade de rotas, está no art. 48 da Lei nº 11.182. A exploração de quaisquer linhas aéreas mediante prévio registro na Anac, esse registro atual era simplesmente colocar a linha em uma planilha, não tinha burocracia, não havia reprovação dele. Observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviços adequados expedidos pela Anac, ou seja, se tiver espaço no aeroporto, você vai poder operar. Manda um e-mail para a Anac, coloca na planilha da Anac, está tudo ok.

E quais são os efeitos da liberdade tarifária e da liberdade de rotas? O principal efeito é a concorrência, tarifas competitivas, bom serviço prestado, mais eficiência, serviço prestado conforme a expectativa do consumidor. Os consumidores sabem que, conforme o preço que você paga, você tem uma expectativa maior ou menor ou mais garantias ou menos garantias. A racionalização dos custos, otimização da malha de voos. Malha de voos é o meu planejamento do transporte aéreo. Seria o número de origens e destinos que a empresa vai cumprir durante aquele dia. É a malha de voo dela. Um melhor aproveitamento das aeronaves. As aeronaves também passam por diversos procedimentos de revisão, ver se está tudo ok, verificações. Esses procedimentos têm que ser feitos também durante o dia. Diferenciação dos serviços por tarifas e melhoria da qualidade.

Benefícios para os passageiros. Mais opções de serviços e tarifas, mais promoções, mais viagens e busca de inclusão social. Para que a gente não fique só em argumentos ou sem base de dados, vamos lembrar aqui que em 2001 as aeronaves tinham uma ocupação de aproximadamente 58%. Em 2015, essa ocupação subiu para 80%. Então, houve melhor aproveitamento da aeronave. Tem mais gente viajando. Um ganho de eficiência operacional de 37%. A tarifa ou o Iud(F) de tarifa é tarifa por quilômetro voado. Eu tinha uma tarifa média nacional, é claro, isso descontada a inflação, em 2002, que equivalia a um pouco mais de R\$ 0,90 por quilômetro voado. Hoje, essa tarifa média nacional estaria ali entre R\$ 0,30 e R\$ 0,34. Em média, o quilômetro voado está entre R\$ 0,30 e R\$ 0,34 hoje, houve uma redução de 63% no valor do quilômetro voado e ganhos de eficiência repassados ao passageiro. Hoje, muito mais gente voa.

Um outro dado interessante que se coloca é que em 2002, não tinha nenhuma tarifa, nenhuma passagem aérea vendida a menos de R\$ 100,00. Em dados de 2015, chegou a ter 11,5% de passagens aéreas vendidas a menos de R\$ 100,00. Sendo que mais de 57% das tarifas, das passagens aéreas, no ano de 2015, foram comercializadas a valores inferiores a R\$ 300,00. Isso não existia em 2002. Em 2002, era menos de 10%. Novamente, com o tempo a gente viu queda de preços, a gente viu inserção de novos consumidores, o transporte aéreo, que era reservado à classe A, e a AA viu a entrada da classe B, da classe C e até classe D, que foi um grande ganho.

Em 2003, a gente tinha também um cenário de viagens por transporte terrestre muito superior ao transporte aéreo 72% dos passageiros usavam o modal rodoviário em 2003. Apenas 28% o aéreo. Isso virou em 2015 para 35% o rodoviário. Esse é rodoviário interestadual, que é o que dá base de comparação, e 65% o aéreo. Realmente houve uma migração. Seja porque os passageiros preferiram talvez viajar menos, mas viajar de avião as grandes distâncias, porque alcançava, seja porque os preços estavam mais acessíveis também.

Aqui é um outro dado. O passageiro de transporte aéreo por 100 habitantes. Então, a gente teve um crescimento de 4,5% ao ano, de 90 até 2001, e a partir da liberdade tarifária esse crescimento dobra. Esse crescimento do transporte aéreo chega a ser três vezes o PIB do período. O PIB nosso, o PIB de 2001 a 2015, cresceu, mas o transporte aéreo cresceu três vezes mais, conforme a liberdade tarifária foi alcançando a América do Sul e a internacional, isso teve outra alavancagem.

Aqui é em relação ao PIB, de 90 a 2001, foram duas vezes e meia o PIB e de 2004 a 2015, essa quebra de 2001, 2002, 2003, tem o período Varig ali contando, que a gente teve muito problema no transporte aéreo. Então, foi 3,4 vezes o PIB, foi mais do que 10% ao ano. O transporte aéreo brasileiro cresceu mais que o transporte aéreo chinês, sendo que a gente tem 10% da população da China, talvez um pouco mais.

Aqui é um dado bastante objetivo também de 2002 a 2015 crescemos de 38 milhões de passageiros/ano para 118 milhões de passageiros/ano. Oitenta milhões de passageiros inclusos, é claro, quando eu falo passageiro incluso eu não estou falando CPF; eu estou falando passageiro, a pessoa que viaja. Então, o mesmo CPF viajou mais vezes e novos CPFs foram incluídos no sistema.

Estamos entre os dez maiores países em aviação, isso com dados de 2015. Nós éramos o sétimo país que mais transportava em 2015 e o quinto, quando se compara a passageiros por dólar de PIB per capita. Que é bastante significativo, porque relaciona riqueza com o que se viaja. E diante desse cenário que vem de 1989 para cá, uma medida que faltou ou, enfim, uma medida que faltava para maior diversificação do serviço de transporte aéreo era a desregulamentação das franquias de bagagem, que a gente trabalhou para 2016. E começou a vigor agora em 2017. As empresas começaram a implantar agora em junho.

Visto de outra forma essa evolução, a gente analisa que também foram 30 anos de evolução em relação aos direitos do consumidor no transporte aéreo. Começa com o Código Brasileiro de Aeronáutica, que foi o primeiro que garantiu os direitos dos passageiros que tivessem seus voos cancelados nos aeroportos. Em 1990, chega o Código de Defesa do Consumidor. Em 2000, a gente tem as condições gerais de transporte aéreo sendo inovadas na época. Condições gerais de transporte aéreo é uma norma que existe no Brasil desde os anos 40, vem sempre sendo reeditada ou atualizada. Lá, as normas de bagagem. Estudando essas normas de bagagem, a gente observou que o que se regulamentou na época no Brasil foi exatamente o que os padrões internacionais da Iata e o que a indústria praticava como franquia de bagagem. Em 2002, o Código Civil trouxe diversos dispositivos sobre transporte e aplicados ao transporte aéreo. Em 2005, temos a criação da lei da Anac. Em 2006, a convenção de Montreal, que atualiza determinadas práticas de transporte aéreo, sobretudo ligados à indenização no caso de morte de passageiros e de extravio de bagagem, tá? Aí a liberdade de tarifas na América do Sul, liberdade de tarifa internacional. Em 2010, temos uma grande revisão do nosso marco, que foi a atualização das normas de comercialização de bilhetes de transporte aéreo pela Resolução nº 38. Atualização das regras de informações tarifárias da Resolução nº 140, que a gente trouxe para a 400, era a que determinava a clareza e a veiculação das ofertas dos serviços de transporte aéreo em língua portuguesa. E a Resolução nº 141, que foi a atualização das regras de assistência. Muda muito o transporte aéreo depois da edição da Resolução nº 141.

Em 2012, a Resolução nº 218 trabalha os percentuais de atrasos e cancelamentos. Em 2013, temos a edição da Resolução nº 280, que trata de acessibilidade. A Anac, desde 2007, tinha uma resolução que falava sobre os direitos dos passageiros com necessidades de atendimento especial, mas em 2013, ela atualiza essa resolução para trazer para padrões internacionais, inclusive, esse direito de acesso. E em 2016, a revisão das condições gerais de transporte aéreo. Em 2015, a criação da nossa gerência lá na Anac. Então, a gente vê como 30 anos em que sempre houve a preocupação com o consumidor dentro do transporte aéreo.

Depois do cenário, eu vou começar a tratar um pouco da revisão da Resolução nº 400. Quando a gente começou o trabalho, lá em 2013, discutindo bagagem, tinham claro a miríade de normas que deveríamos considerar para poder fazer a revisão. Nós trouxemos para a Mesa de debate, para a nossa Mesa de trabalho, o CBA, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, a lei de criação da Anac, o decreto que internalizou a convenção de Montreal e o Plano Nacional de Aviação Civil, que também traz regras sobre os direitos dos passageiros.

A gente teve que trabalhar e buscar fazer todas as normas conversarem para entabular a revisão das condições gerais de transporte aéreo.

Além disso, nós ainda temos uma significativa discussão internacional sendo travada no âmbito do órgão internacional de Aviação Civil, que é a Icao. A Icao, que é um órgão relacionado à ONU, é o braço de Aviação Civil da ONU. Ele trabalha especificamente em cima da edição de princípios fundamentais. da proteção dos consumidores do transporte aéreo. Já é um painel que vem de muitos anos e que também teve que nos orientar nesse trabalho de revisão. Então, a Icao tem três claros *drives* que nós tínhamos que nos pautar: o direito de informação, sobretudo para regras antes do voo, que a gente entende como regras de comercialização; os direitos de prevenção de danos para as regras durante o voo, que a gente entende quando o passageiro está dentro, está no aeroporto. E os meios de reparação eficientes no caso das regras que a gente chama de depois do voo, ou seja, depois que o passageiro chegou ao seu destino, principalmente ligados a extravio e avaria de bagagem.

Esses três momentos foram inclusive espelhados na Resolução nº 400. Quem pegar a Resolução nº 400 para ler, ainda que não conheça nada do transporte aéreo, se ler com maior cuidado, vai perceber que está sendo ali descrito todo caminho do passageiro. Primeiro se preocupou com a oferta dos serviços, como é que ela vai se dar, como é que ela vai funcionar, e pela primeira vez, a Anac conseguiu dialogar com o Código de Defesa do Consumidor no sentido de estabelecer deveres mínimos das companhias aéreas para a oferta dos seus serviços. Depois da oferta eu tenho a emissão da passagem. Depois da emissão da passagem eu vou ter eventuais problemas com nome no bilhete, eventuais necessidades de cancelamento do transporte de serviço pela empresa aérea, por uma reprogramação da malha ou por outra situação. Bagagem, que a bagagem que eu vou avaliar para ou comprar dentro do preço da passagem ou comprar à parte, se for o caso. E aí, eu fecho o ciclo dos direitos antes do voo. Durante o voo, começa com o despacho do passageiro. A gente se preocupou em dizer qual documento é hábil para o passageiro se identificar. O documento de identidade com validade em todo o território nacional, que permite a identificação do passageiro. E aí, nos casos de atrasos, cancelamentos, que tem que ser dirimidos. Essa é a segunda parte da norma, durante o voo. E, ao final, ou, enfim, depois da terceira parte, que seria depois do voo, um capítulo somente dedicado à questão das bagagens. Depois desse ciclo fechado, nós ainda tratamos de atendimento aos consumidores. Como as empresas devem fazer esse atendimento.

Trazendo para vocês um pouquinho deste debate que foi para fazer a revisão da Resolução nº 400. A Anac começa fazendo estudos sobre bagagem em 2012 para entender por que a norma brasileira era tão diferente da norma internacional. Eu não sei se vocês já chegaram a ver este debate em outros canais, mas o Brasil era um dos poucos países que regulamentava a bagagem, a obrigatoriedade de oferecimento do serviço de transporte de bagagem. Junto com o Brasil nós só descobrimos China, Venezuela, México e tem mais um outro país, que eu vou passar aqui. E não são países de grande tradição de transporte aéreo. Então, desde 2012 a gente se coloca essa questão: por que somos tão diferentes? Fizemos uma Audiência Pública em 2013 só focando na questão da bagagem. Percebemos nessa Audiência Pública que a norma poderia ser melhorada no sentido mais amplo. Voltamos os estudos para a norma inteira em 2014. Só trazendo uma outra informação aqui para vocês, eram cinco normas relativas aos direitos dos consumidores do transporte aéreo. Era 141, 138, 140, 196 e 676, principalmente essas cinco regras. A gente viu que não poderíamos tratar só de bagagem, tínhamos de reformar tudo e consolidar. Colocamos na agenda regulatória da Anac. A Anac publica a sua agenda regulatória desde 2014. . A agenda regulatória é o instrumento pelo qual a Agência Reguladora dá a publicidade dos temas que ela pretende reformar, os temas que ela pretende discutir com a sociedade. Depois disso, fizemos o que se chamou de reuniões participativas. Reunião participativa, para o nosso conceito, foi a reunião pela qual a Agência, em momentos separados, ouviu os consumidores e ouvia a indústria em relação ao que poderia ser melhorado na norma. E eles traziam as contribuições em relação a esse tema. Não havia nenhum texto proposto pela Agência Reguladora nesse momento. A partir das sugestões que nos trouxeram, nós fizemos uma minuta e submetemos a uma

consulta pública no final de 2014. Além disso, a Anac ainda fez um seminário sobre direitos e deveres dos consumidores do transporte aéreo para poder debater melhor ainda essa reforma com a sociedade.

Em 2015, nós fizemos outras reuniões, mais direcionadas. Então, fomos ao Procon São Paulo, fomos ao Procon Mato Grosso, que era onde estava a presidente da Associação Nacional dos Procons, a Dra. Gisela na época que abrangeu quase todos os Procons do Mato Grosso na época, e ainda fomos ao Congresso, Câmara dos Deputados, Senado, conversamos com o Procon de Brasília também. A gente buscou mais debate, buscou ouvir mais o consumidor, considerando as diferentes faces que as manifestações dos consumidores podem chegar, podem chegar por Procon, pode chegar por entidade de classe, podem chegar por outras entidades, a gente buscou mais esse diálogo com os consumidores. Fizemos uma minuta para o final de 2015 bem mais amadurecida.

Em 2016, essa minuta foi para a Audiência Pública, nós tivemos uma Audiência Pública de março até maio, foram 60 dias de Audiência Pública. Tivemos ainda mais 20 reuniões entre deputados, outros Procons, procuramos o debate. Participamos em mais de cinco seminários para falar do tema. Então, fomos na OAB, fomos no Congresso, fomos em congressos técnicos também. E no final de 2016, a gente conseguiu ter maturidade para fazer a aprovação da norma.

Ela foi aprovada em 14 de dezembro de 2016, com vigência prevista para 14 de março de 2016. A Audiência Pública foi a maior Audiência Pública da Anac em número de contribuições, tivemos 1.200 contribuições. A maior Audiência Pública até então tinha sido a Audiência Pública para a concessão do aeroporto de Guarulhos, que chegou a mil contribuições. As contribuições foram bastante variadas. Vieram contribuições em relação ao procedimento de embarque, atrasos e cancelamentos, assistência, acomodação e reembolso, as questões de bagagem, indenização de bagagem, oferta, passagem. Foi bastante diluído. Nós pensávamos que o tema bagagem ia dominar a Audiência Pública, mas não dominou. A sociedade entendeu que mais pontos da norma mereciam ser debatidos. Nós acatamos mais de 60% das contribuições. A partir de 14 de março, então, a gente tinha o plano de implantação. Houve o treinamento das equipes da Anac para que eles pudessem fiscalizar melhor e saber onde chamar a atenção das empresas aéreas. Nós buscamos informar o máximo as entidades de defesa dos consumidores, as novas regras, além de fazer reuniões com as empresas aéreas também. Essa norma da Anac, ela tem uma novidade que é muito praticada fora do Brasil, mas no Brasil ainda se vê pouco, que é a *review close*, a revisão programada. Até 2022, a gente tem que botar essa norma de novo para discutir com a sociedade, avaliando o que deu certo, o que é que não deu certo, o que é que melhorou, o que é que não melhorou, quais são os dados. Uma revisão sobretudo voltada a uma análise quantitativa e qualitativa dos resultados da norma. Então, a gente tem até 2022 para começar essa tarefa, que nós sabemos que não é fácil, mas ela também se torna um *drive*, porque a partir do início da norma, a gente já pensa em tudo que a gente vai medir em relação a ela. Inclusive, hoje de manhã tivemos uma reunião muito profícua no Procon de Minas, que até o Dr. Amauri me prometeu mandar as contribuições e isso, sem dúvida, vai constar nesse nosso processo que angaria informações para a gente ter o máximo de segurança possível lá em 2022. A gente tem a obrigação de apresentar para a diretoria esses dados e monitorar a eficácia e os ganhos esperados.

A franquia de bagagem, contudo, não entrou em vigência em 14 de março, mas, sim, em 29 de abril. Ela foi objeto de uma Ação Civil Pública do Ministério Público Federal em São Paulo, questionando a desregulamentação da franquia. Houve uma liminar em 13 de março que foi suspensa no dia 29 de abril de 2017. Aqui tem um extrato do que foi a decisão do juiz, de reconhecer diversos argumentos que eu ainda vou colocar para vocês e a racionalidade da desregulamentação das franquias.

A regra anterior não tinha qualquer regulamentação sobre a oferta de serviços. A norma atual indica que deve haver transparência sobre o preço ofertado ao consumidor, ou seja, o primeiro preço que vocês vão olhar ali na tela vai ser um preço pelo qual vocês vão conseguir comprar a origem e o destino do seu voo. Se a empresa me ofertou a R\$ 100,00, eu vou ter uma passagem de R\$ 100,00, com todas as taxas incluídas se a empresa, depois do final da compra quiser fazer a separação do que é que significa aquele preço final ela pode, mas o primeiro preço que chega ao consumidor, de forma transparente, é o preço total do que ele vai pagar. Alguns de vocês que já têm aplicativos como o Decolar ou o eDestinos, podem ver que isso foi uma mudança razoavelmente rápida, que eles adotaram. Agora vem na oferta o preço com taxas.

Sobre o tema a cobrança pela correção do nome do passageiro após a compra. A Anac tinha um entendimento de que o contrato de transporte aéreo não podia se anular por meras formalidades, erros formais, mas isso tudo era uma interpretação. Considerando que esse era um dos grandes temas de manifestação dos consumidores, a gente achou por bem colocar dentro da norma a correção gratuita do nome até o momento do *check-in*. Então, comprou a passagem, teve algum erro? É seu direito até o momento do *check-in* fazer a correção. Nós não conseguimos colocar esse direito até o momento do portão de embarque colocar ali no momento do portão de embarque poderia levar a algum tumulto, por isso que a gente colocou no momento do *check-in*.

Cancelamento da volta no caso do não comparecimento na ida havia uma prática de que o passageiro que comprasse uma ida e volta, se não comparecesse na viagem de ida, teria cancelada a sua volta. Agora, há uma regra que garante que se o passageiro avisar até o momento da decolagem que ele quer usar o voo de volta dele, ele vai ter esse direito garantido, ele pode não usar a ida e manter a sua volta.

Inexistência de indenizações por preterição e prazo do extravio de bagagem. Agora o extravio de bagagem que tinha um prazo de 30 dias para ser encontrada a bagagem, a gente reduziu esse prazo para sete dias e a partir do sétimo dia já começa o prazo de indenização. Nesses sete dias, os passageiros ainda têm direito, enquanto a bagagem estiver extraviada, a um reembolso de despesas diário, conforme a regra do contrato, que é um reembolso que serve para a compra de produtos de primeira necessidade.

Venda da bagagem vinculada à passagem. Liberdade da escolha do serviço de transporte de bagagem. Eu vou aprofundar um pouco mais nisso, mas um dos nossos marcos orientadores indica que o consumidor não pode ser obrigado a comprar nada que ele não queira. Então, a possibilidade de o consumidor não ter que adquirir o serviço de transporte de bagagem que, como a gente vai ver, que onerava a cadeia inteira do transporte aéreo, foi um dos motivos pelo qual a gente decidiu trazer a liberdade de escolha desse serviço.

Passando algumas regras aqui para a gente entender essa lógica interna. Anúncio do preço total. O preço total deve ser apresentado desde o seu anúncio para a gente garantir a transparência da informação e a comparabilidade. O consumidor pode comparar o preço de uma com o preço de outra, sabendo o que vai pagar no total. Informações essenciais do serviço ofertado. O consumidor também tem que ser informado antes de fazer a aquisição sobre regras e valores de alteração, valores de reembolso, tempo de voo, conexão e regra de bagagem. Antes de ele fazer a aquisição do serviço, ele tem que ter uma ideia boa de como é esse serviço. Inclusive, o valor do excesso e das franquias. Para que ele possa fazer uma escolha consciente. Além disso, uma outra prática que a gente tinha observado e que também nos levou a considerar isso na resolução foi a pré-seleção do serviço. O consumidor, não pode ser impelido a adquirir nenhum serviço, ou seja, a pré-seleção é proibida. Eu acho

que alguns de vocês, quando foram comprar a passagem aérea, perceberam que no passado vinha pré-selecionado um seguro ou algum outro serviço nesse sentido. A gente proibiu isso expressamente na norma. E considerando a regra do Código Civil, deve haver também a opção de uma passagem flexível. A empresa aérea tem que oferecer pelo menos uma passagem aérea que dê multa máxima de 5%, dando essa possibilidade para o passageiro. Se ele não tiver certeza do seu voo, ele pode ir atrás dessa passagem, que dá a multa máxima de 5%. É uma passagem que dá mais direitos ao passageiro, por isso tem o seu preço diferenciado também.

Desistência da compra no prazo de 24 horas. O consumidor, ele tem 24 horas para desistir da compra sem qualquer ônus. Caso o passageiro compre uma minha passagem aérea, ele pode cancelar a compra, desde que a viagem vá ocorrer em mais de sete dias, em 24 horas, do recebimento do comprovante, ou seja, a partir do recebimento do e-mail 24 horas para desistir. Esse direito é um direito a mais para o consumidor. Ele serve para qualquer compra, compra à distância, compra presencial. A Anac não vislumbrou em momento nenhum, afastar qualquer outro direito do consumidor, sobretudo o do art. 49 do CDC. Então, a Anac considera como um direito a mais para o consumidor.

Alteração programada no voo, existem milhares de razões que podem motivar mudança de um voo. A empresa aérea pode ser impelida de mudar o voo por um problema de aeronave, por um problema no espaço aéreo, por uma solicitação da Receita Federal, por uma solicitação de algum órgão do aeroporto, isso se chama alteração programada, pois via de regra, ocorre, antes do passageiro ir para o aeroporto. Se essa empresa alterar esse voo com menos de 72 horas da partida ou em mais de meia hora do horário de embarque ou do horário de chegada para voos domésticos e mais de uma hora para voos internacionais, essa empresa aérea, tem que oferecer para o passageiro a possibilidade de desistir do voo ou aceitar o novo horário, ou desistir do voo tendo o reembolso integral ou que esse passageiro seja reacomodado em outro voo da mesma empresa ou de uma empresa congênere que preste o mesmo serviço.

Bagagem despachada, franquias livres. É importante que se ressalte, a Anac não acabou com as franquias de bagagem. As franquias de bagagem, onde não há regulamentação, existe do mesmo jeito. A Anac não está obrigando que ninguém pague franquia de bagagem. Na realidade, está fazendo ao contrário. Todos, antes dessa regra, pagavam a franquia de bagagem dentro do serviço de transporte aéreo. Por quê? A bagagem em si gera um custo. Gera um custo de pessoal, gera um custo de gasolina de aviação, quanto mais pesado o avião mais consome combustível. Gera um custo de manejo dentro dos aeroportos. Então, assim, a bagagem gera custo e todo mundo pagava por ela indistintamente. O que se fez foi dar a possibilidade do oferecimento de tarifas sem esse serviço de transporte de bagagem. Liberdade para diversificação de preços ou liberdade para a diversificação de serviços. Diferenciação de serviços gera mais concorrência e, a rigor, pode acarretar em melhores preços se outros fatores também contribuírem, como o preço do dólar, a gasolina de aviação, entre outros elementos, que influenciam no preço do transporte aéreo. Mais opções para os passageiros também com a entrada de empresas low cost.

No caso da bagagem de mão, a franquia foi aumentada de cinco para 10 quilos, observado o limite e volume que é delimitado pelo contrato do transporte aéreo. Há uma maior conveniência dos passageiros. Isso foi bem recebido pelos consumidores. E apresentação o voo a gente também colocou regras mais claras sobre o procedimento e a documentação para evitar esses transtornos no momento do embarque. Despacho de bens de valor, o passageiro deve vir a informar que tem um bem de valor na sua bagagem e que deseja ampliar o seu limite de indenização. Isso veio com a nova

regra também. Que busca evitar conflitos no caso de extravio de bagagem e facilitar uma eventual indenização.

Os deveres dos passageiros, eles foram atualizados no sentido de que cabe ao passageiro também buscar informação sobre aquele destino onde ele está indo. Claro, a empresa aérea passa uma parte da informação, mas o passageiro também deve se certificar. A necessidade de vacinas, vistos e documentação. A atualização também veio no sentido de tornar a regra mais clara. Antes, no transporte aéreo havia uma vedação para os passageiros que viajassem de chinelo de dedo. Por isso, foi uma atualização interessante. Manutenção do trecho de volta, que eu havia comentado com vocês, mantém-se o trecho de volta mediante aviso. Há uma proibição do cancelamento automático caso o passageiro avise que quer utilizar. Mas é importante lembrar, o passageiro tem que avisar até o momento da decolagem, se não a empresa pode cancelar. Assistência material, continua como a regra anterior. A partir de uma hora de atraso do voo o passageiro tem direito à facilidade de comunicação. Duas horas, alimentação. Quatro horas, acomodação em local adequado ou, no caso de pernoite, ele tem que ser instalado em algum hotel ou algum lugar que possa recebê-lo. Garantia de proteção do passageiro, então, foi assegurada. Uma inovação: indenização no caso de preterição de embarque. Preterição é a situação pela qual o passageiro que chega no horário para o seu voo, não é admitido na aeronave porque houve, eventualmente, a necessidade de uma troca de aeronave ou algum problema com os bancos da aeronave ou, então, houve uma má gestão da venda de assentos da aeronave que pode acontecer também maso haja essa contigência a empresa aérea deve achar alguém que se voluntarie para sair do avião. Eu acho que alguns de vocês já devem ter visto aqueles leilões que as empresas aéreas fazem para conseguir voluntários para desistir daquele voo. Caso a empresa não consiga voluntários e se configure a preterição deve ser pago imediatamente ao passageiro 250, direitos especiais de saque, que dá mais ou menos mil reais no caso de voos domésticos e 500 no caso de voos internacionais, dá R\$ 2 mil. Além disso, o passageiro ainda vai ter os direitos de assistência, que foi o que eu falei ali acima, comunicação, alimentação e acomodação, e ainda vai ser reacomodado em outro voo. Ele mantém todos os direitos que tinha antes e ainda tem uma indenização.

Extravio de bagagem. Houve a redução do prazo da restituição de bagagem extraviada no caso dos voos domésticos de 30 para sete dias. E voos internacionais manteve-se em 21 dias por força da Convenção de Montreal. Além disso, o ressarcimento de despesas, que eu havia comentado. O passageiro tem direito a um valor diário, conforme previsto no contrato. Enquanto a bagagem dele não estiver na sua posse. E passados sete dias, a bagagem não encontrada, a empresa tem mais sete dias para fazer o procedimento de indenização daquele passageiro.

O Dr. Amauri pediu para entrar especificamente em cada um dos artigos. Agora eu vou passar de maneira mais minuciosa em cada um deles.

Comercialização do transporte. Oferta de serviços. A Resolução nº 400 prega a essencialidade de informações claras sobre todos os serviços oferecidos e respectivas regras aplicáveis, que possam permitir ou que permitam a imediata e fácil compreensão do consumidor.

Como isso pode ser feito. Eu tenho ali uma tarifa promocional ou uma tarifa cheia, essa tarifa tem que me dar todos os direitos que eu tenho em relação a ela. Por exemplo, cancelamento, se eu tiver que cancelar aquele bilhete quanto é que vai me custar, se eu tiver que alterar quais são os meus ônus, qual é a restrição no caso de *no-show*. Tem que ter sobretudo as minhas regras restritivas ali colocadas. Bagagem tem que estar também esclarecido. Tempo de conexão e eventual troca de aeroportos e o valor total, evidentemente. Estando tudo isso, essa oferta clara, eu devo ter, inclusive, a possibilidade de comparar com as outras tarifas que estão ali

oferecidas.

A gente volta a falar um pouquinho de liberdade tarifária para tratar da questão do Código Civil. A Anac debateu muito a questão do art. 741 do Código Civil, que coloca a multa máxima pelo transporte, pelo cancelamento do serviço de, no máximo, 5%. A gente buscou entender o Código Civil em relação ao tempo em que ele foi elaborado. Nós buscamos as notas taquigráficas das discussões, que revelavam sobretudo uma orientação do Código Civil à época para o transporte terrestre e uma dinâmica totalmente diferente de como funcionava o transporte aéreo. Avaliamos isso com relação à liberdade tarifária, em relação ao Código Brasileiro de Aeronáutica e buscamos coadunar da melhor forma trazendo a regra de pelo menos uma tarifa com multa máxima de 5%. Dessa forma, conseguiria secontemplar o Código Civil e garantir a liberdade tarifária. Então, a gente buscou esse diálogo e esse entendimento. Por isso do art. 3º da norma.

Passando, então, para o art. 4º, que vai tratar do valor da passagem, que é uma norma também ampliativa, sobretudo relacionada à oferta de serviços. Também entendendo como funcionam outros mercados e essa norma nos Estados Unidos chama *final price closure*, A gente separou o valor da tarifa total do final, sendo que o total seriam os valores necessários para eu cumprir aquela origem e destino e o final seriam os acréscimos de conforto do passageiro, de assento, alimentação e outros. Assim é possível identificar o valor dos serviços de transportes aéreo propriamente ditos. O valor das tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais. O que são valores devidos a entes governamentais? Determinados países colocam taxas de visitação, digamos assim. Quem comprar passagem hoje, Belo Horizonte/Paris, vai ver que quando chega em Paris tem uma taxa de €20, que é taxa ambiental, cobrado pelo governo francês que a empresa aérea só faz pegar do passageiro e entregar diretamente para aquele país. Isso não é valor de transporte. Essa separação, depois, ela é essencial no caso das multas. As multas contratuais só podem incidir sobre o valor do serviço de transporte aéreo. Uma vez entendido, esse valor total, é importante que se diga, ele deve abranger os custos com o meu canal de comunicação. A Anac determinou que o preço que se pagava à parte por usar um telefone, por usar um aplicativo ou usar um balcão, fosse colocado dentro do preço da passagem, porque, no fundo, aquilo espelha um custo que eu estou pagando de call center, pagando manutenção de plataforma. Nesse caso, o valor total pode variar conforme a plataforma que eu estou utilizando. Precisamos ter transparência em relação ao preço. O preço final vai ser o valor total acrescido da comodidade.

Então, trazendo um exemplo, se o valor do serviço for mil reais, o valor da tarifa aeroportuária for R\$ 150,00 e o valor devido ao ente governamental for R\$ 200,00, a passagem foi R\$ 1.350,00 em caso de multa de 50%, o máximo que eu vou poder tirar é 50% de mil reais. O resto, ele teria que me reembolsar.

Sobre opcionais, então, ressaltando. É vedada a cobrança por qualquer serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo consumidor. O consumidor deve fazer as suas opções de maneira consciente. Para escolher o serviço opcional, ele vai lá e clica. Clicando, sim, ele está concordando com o valor daquele serviço. Para o reembolso disso valem as regras do contrato. A gente tem observado que as empresas aéreas ainda estão se adaptando com essa regra. Algumas devolvem os opcionais, outras não. Conforme o opcional também. Então, é proibida a pré-seleção do serviço opcional.

Contrato de transporte. A norma indica que o contrato de transporte deve estar no site da empresa aérea com todo portfólio de serviço que ela oferece. A gente observou que as empresas aéreas se preocuparam em atualizar os seus contratos e em colocar as regras ali espelhando a Resolução 400 nos seus contratos. Muitas conseguiram para o dia 14/03, algumas atrasaram um pouco, mas depois colocaram

lá. As regras específicas, então, referentes àquela tarifa, sim, é que são enviadas ao passageiro. E vão garantir ao passageiro as informações básicas para que ele possa utilizar aquele serviço. Qual a antecedência dele no aeroporto? Como que ele altera a passagem? Como é que ele cancela? Qual é a bagagem dele? Essas regras vão para o passageiro. As regras gerais têm que estar disponibilizadas ali e atualizadas no site da empresa.

Eu vou passar agora para o despacho do passageiro.

Vou falar aqui do *check-in*, apresentação para o embarque, documentos obrigatórios, erro do preenchimento do nome, requisitos de embarque.

O que é o *check-in*, ? O que a gente entende por *check-in*, ? O *check-in*, é a confirmação do voo. Ele acaba sendo também a última oportunidade de o passageiro solicitar a correção do seu nome. Pode ser feito no balcão da empresa, pela internet, dispositivos móveis. O que a gente sempre indica? É que o passageiro compre a passagem, ele verifique se está tudo correto para que ele possa pedir as alterações ou, no máximo, para que ele possa cancelar dentro do prazo de 24 horas.

O embarque já é o ingresso na aeronave. Ao transportador, ele deve especificar aquele horário que o passageiro tem que se apresentar. Antigamente, tinha uma regra de que se o transportador não especificasse esse horário, seria de meia hora antes do voo para voos domésticos e uma hora antes de voos internacionais, mas esse prazo era para comparecimento na frente do portão de embarque. Isso gerava muita confusão nos passageiros. Verificando que as empresas aéreas já faziam essa especificação, cabe a eles então dar horário. É importante comentar que as empresas aéreas acabaram até fazendo um melhor direcionamento. Hoje o horário que eles focam naquele comprovante do *check-in* é o horário que eu tenho que estar previamente no voo. É o que está maior, que eu tenho que estar previamente ali no portão de embarque. Não é mais o horário de decolagem. Isso se espelhou até em uma redução de demandas nesse sentido, de perda de voos. Foi bastante interessante.

A Resolução 400, como eu havia comentado, determinava que qualquer documento de identificação civil com fé pública e validade em todo o território nacional. Deve ser aceito para embarque, é claro que se eu estou falando de documento de identificação, eu tenho que poder olhar no documento e ver que a pessoa que está na minha frente é aquela que está no documento. Essa é uma questão muito interessante porque é algo que a gente vê evoluir todos os dias. Há alguns dias eu fui questionado acerca, da CNH vencida, se poderia ser utilizada para embarque, uma vez que o Contran reconheceu a CNH vencida como documento válido, independente do seu prazo. A gente, claro, avisou as empresas aéreas que deveria ser aceito. O próximo tema, que até já passou no Jornal Nacional esta semana, é CNH eletrônico. A gente acredita na Anac que dúvidas sobre documento de embarque deve ser um problema que vai durar mais cinco ou dez anos. Considerando até a relação entre tecnologia e transporte aéreo, acreditamos que os problemas de identificação devem ser resolvidos pela identificação digital ou pelo reconhecimento facial. Alguns aeroportos do mundo já têm essa segurança. Acreditamos que isso vai ser algo que deve até sair da nossa regulamentação com o tempo.

A gente fez constar também na norma, para o caso dos passageiros estrangeiros, a validade dos documentos estipulados no Decreto nº 5.978. O passageiro estrangeiro pode ser transportado com passaporte, *laissez passer*, autorização de retorno ao Brasil, salvo-conduto, cédula de identidade civil e outros equivalentes, carteira de matrícula consular. É interessante observar que o passageiro estrangeiro, quando faz um voo doméstico, ele tem o mesmo nível de verificação que os passageiros

brasileiros. Assim, não havia necessidade de exigir algo muito diferente para esse passageiro estrangeiro.

Voo doméstico, a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil. É claro, a gente debateu muito, será que eu posso, caso o documento seja extraviado ou roubado, autorizar a utilização do Boletim de Ocorrência? Vimos que, por enquanto, essa ainda é uma saída que tem que se admitir. O Boletim de Ocorrência, ele acaba indo até um pouco contra as regras de segurança no caso de atos terroristas, mas considerando que isso não é um problema brasileiro, a gente ainda orienta, mas acreditamos que para futuras modificações isso não deva continuar para o estrangeiro, passaporte ou documento de viagem. Os menores de 12 anos, pode ser o documento de identificação civil ou certidão de nascimento, devido a estes. Menores de 12 anos devem estar devidamente acompanhados dos seus responsáveis legais, pais ou tutores. E os maiores de 12 anos e menores de 18 anos, eles, até por uma leitura que foi feita em cima do ECA, devem viajar com o documento de identificação civil nos mesmos termos dos adultos. É um alinhamento que a gente fez inclusive com o pessoal da ANTT, eu vejo um colega da ANTT. A regra não era tão clara com relação a isso.

O nome ou sobrenome ou o agnome do passageiro deve ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro quando necessário para o embarque, exceto no caso do voo internacional *interline*. O que é o voo *interline*? É o voo que eu faço com duas empresas aéreas diferentes. Exemplo eu compro uma passagem, , pela TAM de Belo Horizonte até Moscou, eu vou voar com a TAM até Madri, depois eu pego a Ibéria até Moscou. Tem várias empresas trabalhando em sequência. A gente entendeu que nesse tipo de voo não havia segurança em relação à troca do nome do passageiro lá fora, sobretudo feito de última hora. Se a gente colocasse a obrigatoriedade ia ficar pior, porque o passageiro corria o risco de chegar lá fora e não conseguir continuar o seu trajeto, o dano ia ser muito maior. Nesse caso é melhor ser feita a reemissão da passagem e o passageiro obter esse ressarcimento no Judiciário.

Até o momento do *check-in*, buscando assegurar o consumidor de boa-fé e o passageiro, claro, para mudar esse nome ele vai ter que se identificar. Esse é o caso do passageiro que comprou uma passagem, deu seu CPF, deu seu RG, por algum motivo houve um erro no preenchimento do nome, e aí ele chega lá com os documentos que ele já forneceu e mostra. Nesse caso não há transferência, a gente até passou essa apresentação para as empresas aéreas. Por exemplo, Maria Reis, nome correto Maria Reis Andrade, ela tem que ser admitida. José Jardim Segundo, por extenso, o nome da pessoa é José Jardim II, em romano, tem que ser admitido, e mesmo que haja algum erro no sobrenome. Um exemplo interessante que veio para mim há algumas semanas é uma pessoa comprando a viagem para a família, presumiu que uma das mulheres da família tinha o nome do marido e, na realidade, ela não tinha. Então, colocou Maria Gonçalves e o nome dela era Maria Santos. E conforme conversado com as empresas aéreas e até notas técnicas produzidas nesse sentido, a empresa corrigiu o nome da passageira, e a passageira voou, viajou. Foi um caso de sucesso que a gente fez uma intervenção e conseguiu garantir o direito.

É importante comentar que o passageiro tem que seguir os requisitos para embarque. Ele tem que obedecer ao transportador, tem que ter o documento correto, tem que cumprir as regras de antecedência do transportador, se não ele pode ter o seu embarque negado e, nesse caso em que o passageiro não cumpre os deveres, não há multa para a empresa aérea se negar esse embarque do passageiro. É importante que essas regras de antecedência, identificação e obediência aos avisos sejam observadas.

Um tema que o transporte aéreo mundial tem discutido é o passageiro, indisciplinado. A gente tem visto todo mês casos, de passageiros que acabam causando um tumulto

no voo e a aeronave tem que descer em algum local. Essa questão da obediência às instruções da equipe é muito importante e tem sido levado muito a sério, inclusive com o Congresso Nacional propondo leis nesse sentido. Tem um projeto de lei sendo discutido sobre a questão do passageiro indisciplinado.

Passando agora para o tema alteração do contrato de transporte aéreo por parte do transportador. Eu vou falar sobre alteração programada, atraso, cancelamento, interrupção do serviço, preterição, assistência material, acomodação e reembolso. Como eu havia comentado, qualquer mudança do horário do voo tem que ser feita ou com mais de 72 horas da data da hora do voo ou com prazo inferior a 30 minutos, de saída ou de chegada. Se for violado isso, ou seja, a comunicação for feita com menos de 72 horas ou importar em uma mudança em mais de 30 minutos para voos domésticos e uma hora para voo internacional, deve ser garantida ao consumidor a possibilidade de reacomodação em outro voo da própria empresa ou de terceira ou reembolso integral da passagem. Isso, claro, à escolha do passageiro. É o que a gente chama de alteração programada.

Se o passageiro não for informado de maneira eficiente sobre essa alteração, chegar no aeroporto, ele vai ter que ser reacomodado no primeiro voo ou ele pode optar pelo reembolso ou ir ainda fazer o trecho dele por outra modalidade de transporte terrestre ou aquaviário. Se ele optar pela reacomodação, ele vai ser reacomodado e ainda vai ter direito à assistência material, ou seja, conforme a reacomodação for para um voo mais tarde, se for depois de uma hora, facilidade de comunicação, duas horas alimentação, quatro horas, voo no dia seguinte... quatro horas acomodação em local adequado ou, no dia seguinte, hospedagem para aquele passageiro, com traslado

Quando há o atraso de voo, quais são os deveres da empresa aérea? No caso de atraso de voo, a empresa aérea deve avisar imediatamente, assim que ela souber do atraso. Avisar o passageiro que aquele voo vai atrasar. Tem que dar uma previsão do novo horário e atualizar essa informação a cada 30 minutos. No caso de cancelamento do voo, eu tenho os mesmos direitos que eu já havia mencionado. Ele vai ter comunicação, alimentação e acomodação ou pernoite, se for o caso, e vai ter que ir no primeiro voo que estiver disponível, seja da própria empresa ou de terceiros. Isso vale para interrupção de serviço também, que é o caso do passageiro que tem uma conexão e o voo da conexão é cancelado.

Considerado o mesmo contrato de transporte aéreo, se a empresa atrasar e o voo anterior importar na perda do voo posterior, a empresa que deu causa à perda do voo, deve garantir reacomodação ou reembolso integral do passageiro ou ainda fazer o transporte dele por outra modalidade. Essa causa, perda do voo subsequente, que acabava ficando um pouco jogado entre as empresas aéreas, acabou sendo definida a responsabilidade para aquela empresa que deu causa a esta perda do voo.

Preterição. Vamos entrar um pouco mais nessa questão. Então, o transportador, ele vai deixar de transportar, o passageiro que se apresentou devidamente para o embarque no horário originalmente contratado. O primeiro dever da empresa aérea quando vê que tem mais passageiros do que lugar no voo é fazer o leilão, buscando passageiros que se disponibilizem a ir em outro dia. Por algum problema, eu tenho mais passageiros do que assento. O que eu vou fazer? Então, olha: "Quem aceita desistir desse voo mediante recompensa de R\$ 500,00, R\$ 600,00, R\$ 800,00?". Até que ela consiga voluntários suficientes para que ela possa seguir sem deixar ninguém que queira voar ali no chão. Se a empresa não fizer isso, ela consegue voluntários que além da compensação renegociada, vão ser reacomodado em outro voo. Se ela não fizer isso, ela vai ter que reacomodar o passageiro preterido no primeiro voo ou dar o reembolso para ele e dar a compensação financeira de 250 direitos especiais,

de saque, 500 de direito especial de saque. O que é o direito especial de saque? É uma moeda internacional baseada em uma cesta de moedas. O direito especial de saque é utilizado em algumas leis do Brasil que tratam de indenização no caso de transporte de cargas, já é uma moeda aceita pelo transporte brasileiro. É vastamente utilizado no transporte internacional. O passageiro recebe essa compensação financeira e além disso vai ser reacomodado e ter os direitos de assistência. Essa compensação financeira foi sobretudo inspirada no direito europeu.

A assistência material. Definindo melhor para vocês o que é a assistência material. Uma vez que o passageiro está no aeroporto e houve algum problema com o voo dele, com o atraso ou cancelamento ou a interrupção do serviço, eu tenho que buscar satisfazer as necessidades básicas iniciais do passageiro de maneira gratuita, conforme o tempo que ele vai esperar. Essa assistência é devida mesmo se os passageiros estiverem a bordo. Entendeu-se, então mesmo o que passageiro seja embarcado, ele vai receber a assistência material, se der aqueles tempos de atraso. E ela vai cessar se o passageiro optar pela reacomodação do voo em outro dia ou pelo reembolso. "Ah, cancelou o meu voo hoje". Tudo bem, então, empresa aérea, já que cancelou o meu voo hoje, eu quero que você me coloque no carnaval para Salvador. Beleza, está aqui, você vai no carnaval para Salvador, mas você não vai ter direito de assistência. Reembolso é a mesma coisa, eu desisti. Como eu disse, uma hora, facilidade de comunicação. O que é facilidade de comunicação? Quando a norma foi feita era principalmente telefone. Isso já vem da Resolução nº 141. Então, eu tinha que ter um telefone, mas agora pode ser um e-mail, pode ser wi-fi, pode ser o meio mais fácil que puder ser garantido para o passageiro fazer, ter essa possibilidade de comunicação.

Alimentação de acordo com o horário. Então, claro, de manhã algo condizente com um café da manhã. A alimentação, ou a empresa fornece a refeição, ela mesma, ou ela vai dar um voucher individual para o passageiro em um valor condizente com aquele local.

Acima de quatro horas de atraso é devido hospedagem em caso de pernoite e traslado de ida e volta. Então, houve uma especificação da norma, a hospedagem acontece o passageiro tiver que dormir mesmo, se ele tiver que esperar. Se o voo for acontecer ali no aeroporto no horário do dia, o ideal é que o coloque em um local adequado. Há ainda o traslado de ida e volta para esse local de hospedagem.

Não é necessário para passageiros que residam no local do aeroporto. E no caso do Pnae, que é o passageiro com necessidade de atendimento especial, sempre vai ser devida a hospedagem, porque entendemos que esse passageiro tem uma necessidade a mais do que os passageiros comuns.

O que é a reacomodação? A reacomodação é quando eu coloco o passageiro em um outro voo, naquelas situações que eu já mencionei. Ela não pode ser sobrepor a contratos já firmados. Eu não posso tirar ninguém do outro voo para colocar o meu passageiro. Tenho que respeitar isso. Ela vai ter precedência em relação a novos contratos. Eu também não posso vender outras passagens aéreas se eu for reacomodar o meu passageiro. Vai ser a escolha do passageiro em voo próprio ou de terceiro para o destino indicado na primeira oportunidade ou pelo próprio transportador em outra data de conveniência. Além disso, eu tenho um dever de assegurar prioridade aos passageiros com necessidades de atendimento especial no caso da reacomodação.

Reembolso. Reembolso, era uma regra bastante complicada no outro normativo. Tinha um reembolso para o passageiro ali no aeroporto e tinha um reembolso do passageiro que compra antes. Isso foi unificado em um lugar só. Há o reembolso

por rescisão do passageiro, ou seja, rescisão unilateral por parte do passageiro ou no caso de atraso, cancelamento, interrupção ou preterição. Nesses casos esse reembolso deve ser integral, salvo se uma vez ocorrida a interrupção do voo, aquela interrupção aproveite para o passageiro. Mas o passageiro pode exigir que seja levado para a origem. o prazo de reembolso, observados os meios de pagamento utilizados na compra. Então, se eu comprei em dinheiro, volta em dinheiro; se eu comprei em cartão de crédito, estorna o cartão de crédito.

A devolução das tarifas aeroportuárias e as devidas a entes governamentais é obrigatória. Não entra nas multas contratuais. E se o passageiro concordar, pode ser feita em crédito para a aquisição de passagem aérea. Nesse caso, o passageiro aceitando tem que receber por escrito a validade desses créditos, quando vai poder usar. E deve ser assegurada a sua livre utilização, inclusive, para esse passageiro comprar a passagem aérea para outras pessoas. Então, eu fiquei com um crédito, eu não vou voar, mas tem um sobrinho meu que vai voar, eu tenho que ter o direito de passar para esse meu presente ou para essa minha pessoa, para esse meu amigo.

Resilição alteração de rescisão do contrato de transporte aéreo por parte do passageiro. O passageiro fez o cancelamento da passagem aérea. Ele pode querer alterar essa passagem aérea de dia. Nesse caso, além da variação da tarifa aeroportuária, tem que ver a variação da diferença do serviço de transporte aéreo. Se mudo o dia, eventualmente vai oscilar a minha tarifa que eu vou buscar. Eu tenho que ver a tarifa aeroportuária e o valor da passagem, a nova tarifa do transporte aéreo. No caso de eu pedir a rescisão, o reembolso integral, aí é naquela forma que eu acabei de comentar. Tem que observar as multas contratuais aplicadas, no caso de passagem aérea.

Prazo de desistência de 24 horas. O usuário pode desistir da passagem aérea desde que faça em 24 horas a contar do recebimento do seu comprovante de passagem. Somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque. Se aplica a qualquer tipo de compra, No caso não incidem multas. . Presencial ou remoto. Esse prazo de desistência de uma norma norte-americana, e em nada impacta ou afasta o art. 49 do CDC. A gente reconheceu até no relatório de contribuições da Audiência Pública.

Compra dia 30/1. Segunda-feira, 17h45. Recebimento da passagem em 30/1 às 18h45. Prazo até o dia 31, às 18h44. Então, a gente entende que as 24 horas se conta de hora a hora.

Cancelamento da volta. Possibilidade de cancelamento do trecho de ida, de volta pelo transportador é a regra. Então, eu comprei em um contrato só, eu comprei uma passagem de ida e de volta. Qual é a regra? Se eu não for na ida, diante da previsibilidade de que eu esteja no destino para voltar, o transportador pode cancelar a minha volta se eu der o *no-show na ida*, o não comparecimento. O que a gente fez? Abriu uma exceção. Se o passageiro solicitar até o horário originalmente contratado, ou seja, até o horário da decolagem, então mantém-se essa volta. Aí o passageiro deve observar se ele ainda tem algo a receber no caso da passagem de ida que ele não utilizou. Determinados contratos dão, outros não, é conforme a opção da tarifa utilizada. Isso é apenas para voos domésticos. A gente não tinha como garantir isso para voos internacionais. Até porque não é usual você perder o voo de ida do internacional e comprar uma passagem internacional imediatamente depois para poder ir,ou ir de outro jeito. Isso não acontece. Não víamos esse tipo de manifestação. E não há multa contratual nesse caso. O passageiro mantém a

volta. Ele pode receber algum conseqüência da passagem de ida conforme a regra do contrato e não tem nenhuma multa contratual em razão de manter a volta

Bagagem. Eu acho que é um tema que a gente tem que se aprofundar mais. Então, qual foi a racionalidade que nos levou a fazer a desregulamentação? E, sobretudo, o primeiro questionamento é: será que o pré-pagamento de uma franquia de bagagem, é vantagem? Será que o combo sempre é vantagem em relação aos produtos separados? Isso é um grande questionamento que a gente se colocou. Primeiro, será que é sempre vantagem a gente comprar o agregado. Segundo ponto: a Agência Reguladora claramente deve propor intervenções regulatórias onde há falha de mercado. Falha de mercado é uma situação que eu percebo no monopólio, o abuso de posição dominante, alguma situação em que o consumidor ou em que as condições de mercado acabam se tornando extremamente irracionais. Nós não tínhamos falha regulatória que justificasse esse tipo de intervenção no mercado até hoje. Não existia. O transporte aéreo é considerado um mercado competitivo. Nós temos quatro grandes empresas no Brasil, todas com mais de 10% de participação no mercado. A literatura indica que isso é um mercado considerado competitivo. Eu acho interessante a gente citar o caso dos Estados Unidos, que tem uma série de empresas aéreas, só que quatro empresas aéreas dominam mais de 85% do mercado norte-americano. Não é tão diferente a situação. O único que seria um pouco mais diferenciado, seria a Europa, tá? Mas diversos países, Canadá não tem quatro empresas com mais de 10%; África do Sul não tem mais empresas com 10%, mais de quatro empresas com 10%; Austrália não tem mais de quatro empresas com 10%. O mercado brasileiro é considerado contestável, ou seja, se eu não prestar o serviço em um preço atraente, eu posso ter a minha posição tomada. Ele é considerado por esses critérios um mercado contestável.

Outro questionamento: quem regula bagagem no mundo? Rússia, México, Venezuela e o Brasil. É interessante observar que o Brasil era o país mais conservador em termos de regulamentação de franquia de bagagem. A gente obrigava mais do que a Venezuela, sendo que esses outros países não são exemplos de Aviação Civil pujante. Os exemplos de Aviação Civil pujante como Europa, Austrália, África do Sul, Coreia, Estados Unidos, nenhum desses regulamenta. Então, se o mundo inteiro faz diferente e a gente não está nessa linha, a literatura do transporte aéreo indica que é importante, que se acende uma luz amarela e se verifique mais.

Como eu disse, a discussão, ela chega a ser também um pouco lógica. Bagagem é custo, bagagem é peso, bagagem gasta mais combustível. Se eu eliminar esse fator, essa obrigatoriedade, considerando que todos os outros elementos permaneçam estáveis, como gasolina de aviação, dólar, se eu eliminar a obrigatoriedade de transporte de bagagem, todo o resto estável, a tendência é maior a diversificação de serviços levando a maior concorrência, levando a preços mais atraentes e inclusão de novos consumidores, que é o nosso foco. A Anac quer que as pessoas viagem mais. Isso permite inclusive abertura do mercado para empresa *low cost*, que a gente ainda não tem no Brasil, bem como maior variação dos preços das passagens. Há uma amplitude maior para a escolha dos passageiros. Uma divisão mais justa dos custos das bagagens transportadas e serviços mais customizados. Se eu não quero levar bagagem, eu não tenho que ser obrigado a pagar por isso. Diferenciação do serviço, bagagem como receita acessória, precificação da bagagem por rota, isso era uma perspectiva, a gente achava que poderíamos ter preço diferente, conforme a rota. No fundo houve uma padronização. E um fim da coletivização do prejuízo. Paga quem usa. A gente espera também que com isso a gente consiga fomentar a inserção de novos usuários como os mochileiros. Hoje você tem muito pouco mochileiro de transporte aéreo no Brasil, mas é o que a gente quer.

Olhando lá fora, como é que funcionam os mercados? Vamos olhar para algumas empresas *low cost*, *low fare*. Empresas que colocam no preço da sua passagem

franquias de bagagem. Então, eu tenho a Southwest, que é uma norte-americana. Todas as passagens dela vêm com duas bagagens de 23 quilos, mais a bagagem de mão ainda. Eu tenho uma passagem aérea com bagagem despachada. O produto é esse. E ela é uma *low cost*, tá? Eu tenho a Ryanair por outro lado, que só me dá 8 quilos de bagagem de mão. Empresas *low cost* indica-se que elas operam muito em aeroportos periféricos. Então, eu tenho operações em aeroportos periféricos pela Ryanair, mas a Easyjet, por exemplo, ela é uma *low cost*, ela está em aeroportos centrais.

Serviço de bordo incluso no bilhete. A gente também paga pelo serviço de bordo quando ele tem. Air Asia, que é uma *low cost*, ela tem JetStar, ela não está disponível. Cobrança pela bagagem de mão. A Spirit, que é a empresa que mais cresceu nos Estados Unidos nos últimos anos. Ela cresceu uma média de 30% ao ano. Ultra *low cost*. O serviço dela não é dos melhores, mas ela é que mais transporta. Jet blue, ela não cobra pela bagagem de mão. O que eu quero mostrar com isso é que o fato da gente desregular a bagagem despachada, não significa que não vai continuar sendo oferecida, que não vão ter passagens com isso. Significa que o mercado vai olhar para o seu cliente e pensar: "Bom, qual é o meu cliente? O que é que ele quer? Ele quer uma tarifa sem bagagem? Mais barata? Ele quer uma tarifa mais simples? Ele vai ter. Eu quero mais clientes voando". E aí, chama a atenção essa propaganda da Spirit, que ela coloca lá para chamar clientes. A propaganda dela: nossas tarifas são totalmente desagregadas, sem bagagem grátis, entre aspas, sem bebida grátis, entre aspas, outras empresas aéreas embutem essa opção dentro do preço do bilhete. Nós, não. O bilhete conosco leva você e um item pessoal de A para B. Esse é o nível do debate que se faz lá fora.

Além disso, não vou ficar só na comparação internacional. Nós medimos quanto que se leva de bagagem em média no Brasil. Um pouco mais de 11 quilos. A Secretaria de Aviação Civil, quando existia, enquanto Ministério, fez uma pesquisa e indicou que 35% das pessoas não levavam bagagem despachada. Contudo, se eu for olhar a média ou a frequência que se chama da bagagem despachada, eu tenho que 95% dos passageiros levam menos de 16 quilos. Ou seja, tem alguém pagando por quem leva 23 quilos. Isso é um estudo quantitativo que a gente tem. Como eu coloquei para o Dr. Amauri, os autos do processo estão à disposição para análise, para consulta, para estudo.

Vamos olhar, então, para o internacional. Lembrem que a nossa franquia era duas de 32, a maior franquia internacional do mundo. Média, Estados Unidos. A ida é era de 17 quilos e a volta quase 33. Itália: 21,5, volta quase 30. França: 20 quilos ida, 27 volta. Inglaterra: 21 ida, 27 volta. Argentina: 16 ida, 14,5 volta. Chile: 16 ida, 16 volta. No fundo, duas bagagens de 32 quilos era exagerado, Claro, como eu disse, se a média é essa, tem alguém que está pagando para quem está trazendo 64 quilos. E é a maioria que está pagando para poucos terem privilégio.

Franquia de bagagem despachada, então, veio para a liberdade. Em grande resumo, são essas as nossas razões. Liberdade das franquias indica ainda que ela tem que ser uniforme conforme o trecho. Agora eu posso escolher ir com menos bagagem na ida e ter mais bagagem na volta ou ir com mais bagagem na ida e ter menos na volta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu perguntar para vocês. Inicialmente, o intervalo seria quatro e meia. Há possibilidade de nós fazermos o intervalo agora e voltarmos. O que vocês acham? Eu acho que pode ficar muito cansativo para o palestrante, a gente faz um intervalo, e aí volta. Também já está terminando, ele fecha e depois a gente entra com as perguntas, está bom? Para todo

mundo tirar as dúvidas aí sobre transporte aéreo. Então, vamos fazer um intervalo, a gente vai para o café e volta daqui a 15, 20 minutos, não é? Está joia.

[intervalo]

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Das obrigações posteriores ao serviço de transporte. A gente vai falar de bagagem. Assim como está na letra do Código Brasileiro de Aeronáutica, o recebimento da bagagem sem protesto presume o seu bom estado. O que é o protesto? É o registro de que aconteceu alguma coisa com a minha bagagem. Ou que ela foi extraviada ou que ela teve uma avaria em seu invólucro ou que ela foi de alguma forma violada. Constatado o extravio de bagagem, o passageiro deve de imediato realizar o protesto. Ele não deve sair da área de desembarque sem realizar o protesto, o registro de que aquela bagagem dele foi extraviada. E nesse caso a empresa aérea tem sete dias, no caso de voo doméstico, ou 21 dias no caso de voo internacional para encontrar a bagagem.

Enquanto isso, me é devido um reembolso de despesas diárias, conforme o contrato de transporte. Se a bagagem não for localizada neste prazo, então é devido uma indenização em até sete dias. Em 14 dias no caso de voo domésticos ou 28 dias no caso de voos internacionais espera-se que a situação desse passageiro esteja encaminhada.

Se ela encontrar, por outro lado, nesse prazo, então ela me devolve no local que eu, passageiro, indiquei. E aí, pode ser qualquer local que eu esteja. Por outro lado, se for constatada uma violação ou uma avaria, ainda que oculta, a empresa, o passageiro tem sete dias para realizar o protesto. Nesse caso, a empresa, depois de realizado o protesto, ela vai ter mais sete dias para reparar a avaria, substituir a bagagem ou indenizar o passageiro. É claro que os casos de violação são extremamente difíceis e bastante complexos para a sua comprovação. É importante que o passageiro comprove aquilo que eventualmente foi retirado da sua bagagem.

Indenização. A gente trabalha hoje com um limite de indenização de 1.131 de direitos especiais de saque, que dá, aproximadamente, R\$ 4.800,00. O transporte internacional pode ainda ter outros limites, a gente lembra a decisão do STF recente que indicava que os contratos internacionais devem ser respeitados nesse caso.. Eu tenho, por outro lado, a possibilidade de fazer uma declaração especial de valor que vai ampliar esse meu direito de indenização. Isso aumenta o montante.

Esse ressarcimento de despesas, no caso de extravio, detalhando um pouquinho melhor, ele vai ser devido nesses sete dias ou nos 21 dias.

As regras contratuais vão colocar os seus limites diários. Ele pode também ser oferecido em créditos para a aquisição de passagens aérea e de serviços. E nesse caso o passageiro tem que aceitar e ter isso por escrito. Caso a bagagem não seja encontrada, então o ressarcimento pode ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final. É devido também restituição de valores pagos pelo transporte da bagagem. Então, aquele valor de R\$ 4.800,00, como eu disse, é teto, é importante que o passageiro demonstre ou traga informações acerca do conteúdo da sua bagagem, para que ele seja devidamente indenizado pelo que ele perdeu.

Eu trago algumas percepções iniciais da Resolução nº 400 aqui. O que a gente observou é que a regra do preço, o preço total, o preço final acabou ficando mais claro ao passageiro. Hoje, a gente tem mais gente sabendo quanto é que vai pagar no final das contas. Inclusive, muitos dos sites das agências de turismo acabaram adotando a regra, que para nós foi uma grata satisfação. Não sem a gente também conversar com eles. A regra da bagagem de mão parece que foi bastante interessante

também., Há ainda algumas situações de adequação que precisam ser melhoradas, a Anac está de olho nisso, e algo que ficou bem mais claro, ficou bem mais benéfico ao passageiro foi a regra do excesso de bagagem. A regra anterior do excesso de bagagem determinava que passageiro ia pagar por quilo 0,5% do valor da tarifa mais cara para aquele trecho. Acabava dando tarifas razoavelmente altas. Pelo que a gente já viu esses valores no mínimo caíram pela metade ou abaixo disso, com a nova regra. Então, as empresas, elas têm que informar antes qual é o valor do excesso. A gente reconhece que o dever de informação ainda precisa ser aprimorado, mas este foi um ganho para os consumidores pelo nosso julgamento.

Sobre as novas regras de bagagem despachada, antecipando, antes que alguém traga a pergunta se os preços caíram, como é que o mercado se comportou, vale dizer que a regra ainda é muito recente. Como eu mostrei para vocês, toda a teoria, toda a prática internacional, todas as melhores práticas regulatórias indicam que a medida é a mais correta. Deixar o passageiro escolher se quer ou não transportar a bagagem despachada. Mas as empresas abriram essa possibilidade agora em junho. Não há uma linha histórica ainda confiável que permita a verificação dessa queda ou de aumento de qualquer que seja o resultado. A Anac tem o controle de todas as tarifas praticadas. E com segurança dá para afirmar que ainda não tem como se concluir nada. É claro que o transporte aéreo também é sujeito à sazonalidade. Comparar o mês de agosto com o mês de julho não é a melhor prática. O ideal é comparar um mês de agosto de 2017 com o mês de agosto de 2018. Aí eu vou ter a real margem. Por quê? Considerando as férias das pessoas, considerando a alta temporada, baixa temporada, o horário de pico. E a Anac tem o compromisso de mostrar para a sociedade os resultados dessa medida e, assim que tivermos uma base de dados segura, isso será demonstrado.

Agora, eu entro na parte do atendimento do consumidor, que é a parte final da norma. Quando a gente fala em atendimento do consumidor, é importante a gente visualizar que estamos trabalhando no campo da proteção sempre. Essa proteção é sistematizada conforme os princípios e normas que regulam a ordem econômica, os direitos dos consumidores. Essa proteção não pode representar um desestímulo ao consumidor, não pode lhe impor ônus. E o legislador e o regulador, devem buscar uma forma equilibrada dessa proteção, materializada no atendimento. As agências reguladoras, por sua vez, trabalham a defesa do consumidor em uma perspectiva de massas. Salvo algumas agências que tem competência para defesa individual dos consumidores, que é a minoria delas, a defesa das relações de consumo se visualiza em cima de uma massa, de um dever de agradar a todos dentro de uma média. Buscar a melhor situação para a coletividade. Tentar cuidar de lides individuais sem você ter uma boa solução para isso pode não ser o melhor caminho. Essa proteção e essa defesa, elas têm que ser visualizadas sobretudo na prevenção. Por isso que a Anac se preocupou muito com a questão da informação. Claro, a proteção e defesa passam pela dignidade na pessoa humana, considerando a dimensão coletiva, a vulnerabilidade do consumidor, direito à informação e à transparência. O atendimento pelas empresas aéreas com base nesse *drive*, já tem uma regulamentação específica ou telefônico, que é o Decreto nº 6523/2008. A gente colocou na norma que as empresas aéreas que tenham mais de um milhão de passageiros, as domésticas todas, tem que provar atendimento telefônico é 24 horas por 7 dias por semana e as internacionais, aquelas que tem um volume significativo, também tem que atender 24 horas por 7 por semana, mas, se não tiverem volume suficiente de passageiros, devem prestar atendimento telefônico nos dias de semana e nos dias em que houver o serviço para permitir um melhor dimensionamento desse atendimento. O atendimento eletrônico, ele é obrigatório para reclamações, solicitação de informação, alteração contratual e resilição e reembolso. E o presencial vai ser obrigatório sempre naquele período em que há a prestação do serviço. Duas horas antes e duas horas depois.

No local em que a empresa achar melhor ou que ela puder atender melhor aquele

consumidor e que garanta para esse consumidor poder ser ouvido quando ele precisar.

No caso das empresas aéreas, todas as informações solicitadas devem ser prestadas imediatamente. Reclamações resolvidas no prazo máximo de dez dias do registro. Esse prazo foi colocado para alinhar com a plataforma do consumidor.gov.br, que eu vou falar daqui a pouquinho. E a gente tem ainda um sistema de atendimento da Anac muito voltado para ações de fiscalização. E a gente analisa inclusive qual o melhor direcionamento das reclamações de consumidores para o consumidor.gov.br.

Então, o que é o consumidor.gov.br? O consumidor.gov.br é uma plataforma do Ministério da Justiça que busca trazer resolução alternativa de conflitos para todos os conflitos de consumo. As empresas se cadastram livremente lá e aí sempre que a empresa tiver cadastrada, você pode fazer uma reclamação contra aquela empresa. A reclamação vai entrar no sistema, há dez dias para essa empresa responder a reclamação e dar uma solução para o consumidor, e 20 dias para esse consumidor avaliar se a reclamação foi bem atendida. A Anac já faz parte dessa plataforma como gestor, tem o orgulho de dizer que somos a primeira agência reguladora a buscar essa solução para os consumidores, considerando a importância da resolução individual dos conflitos. Já há o nosso direcionamento de alguns consumidores para essa plataforma. A ideia é que todos os problemas, as reclamações de consumo sejam direcionadas à plataforma consumidor.gov.br, relativos à Resolução nº 280, Resolução nº 400 e outras normas esparsas de direitos de consumidores.

A Anac, aderiu por meio de um acordo de cooperação técnica que nós fizemos com a Senacon. Quando a Anac aderiu a esse acordo de cooperação técnica, o nosso objetivo era usar de uma plataforma que nos dava a possibilidade de visualizar essa real percepção do consumidor em relação ao atendimento de pós-venda que a empresa aérea tem. O atendimento dos problemas. Tem sido muito interessante a análise desses dados. Tem nos ajudado com intervenções pontuais. Nós conseguimos ver e identificar problemas por quantidade de demandas. Conseguimos identificar problemas pela gravidade da sua ocorrência. Então, tem sido interessante o trabalho com esses dados. A Anac estuda a publicação desses resultados.

Estudamos também, a publicação de um relatório anual que contemple todas as questões ligadas aos consumidores de transporte aéreo. E o foco é que isso possa criar uma inteligência na regulação. A gente tem que saber no que mirar, a gente tem que saber o que regular, a gente tem que saber o que controlar.

Então, isso é o que orientou a Anac a buscar o consumidor.gov. Um mecanismo efetivo para que os consumidores possam obter sua tutela... não é tutela estatal, gente, é tutela privada, ele dá uma paridade de armas aos consumidores. Quando eu estou em um sistema que é monitorado pelo Ministério da Justiça, monitorado pela Anac, o comportamento das empresas aéreas na resolução daqueles conflitos é outro. Além disso, o que vem para a gente de informação é essencial. Realmente a gente consegue ver quais são os principais problemas na percepção dos consumidores que reclamam do transporte aéreo. A gente não pode pensar que os problemas do transporte aéreo ou as qualidades se resumem às reclamações porque, sobretudo, no transporte aéreo, o índice de reclamação relativo ao número de passageiros não está nem entre os 20 mais reclamados. Nem entre os 20 setores mais demandados. A telecomunicação, o sistema bancário, estão todos na frente. Claro que a qualidade também deve passar pelos pontos positivos do serviço. Muitos consumidores conseguiram pegar o seu voo, fazer a sua viagem e chegar no seu destino sem problema nenhum. O que é que acontece, por que a taxa de reclamação é tão baixa? É algo que a gente pesquisa. E isso permite a transparência do serviço.

A tabela ficou pequenininha, mas esses são os primeiros resultados. Só para mostrar

que a gente já está trabalhando. Fizemos uma análise nesses seis primeiros meses, ainda são poucos os números, mas a Anac aderiu mais fortemente à plataforma consumidor.gov.br na metade de março. Então, abril foi o primeiro mês cheio. A gente chegou a analisar quase quatro mil manifestações nesses seis meses. A gente já vê quem é que está com taxa de resolutividade melhor. Então, quem é que tem se esforçado para resolver mais os problemas dos consumidores. É possível visualizar a resolutividade do setor em relação aos seus problemas.

Então, assim, a gente vê que as empresas de transporte aéreo de uma certa forma estão respondendo bem ao sistema de resolução de conflitos. Um dos poucos setores que a maioria das empresas está lá.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fernando, só uma perguntinha. A Anac editou algum ato no sentido de que elas aderissem ao consumidor.gov ou não?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, não precisou, não. Elas já estavam todas lá.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: A gente está trabalhando com as internacionais que ainda não aderiram para ver se elas migram para lá, mas isso depende de outros detalhes internos na Anac.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tranquilo.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Mas acaba que o consumidor.gov, nos ajuda muito no caso das reclamações dos consumidores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só um esclarecimento. Para quem não conhece, o consumidor.gov é um site gerido pelo Ministério da Justiça, pela Senacon. Qualquer pessoa que queira, e a gente até incentiva, que tenha um problema com alguma das empresas que tenham aderido ao consumidor.gov, e essa adesão é voluntária. Então, você entrando no site, você tem como verificar quais as empresas que estão no consumidor.gov. E é uma ferramenta interessante que você coloca a sua reclamação, a empresa tem o prazo para resposta, e ali já é uma tentativa de solução do conflito. Se não resolver, a pessoa pode ir para o Juizado. Então, o consumidor.gov é um mecanismo de solução de autocomposição, porque você faz a reclamação, a empresa responde, aí depois o próprio sistema, ele vai contabilizando o que é resolvido, o que não é e vai soltando os dados estatísticos. Então, é muito mais simples do que você ir ao Procon, que você já lida com ela diretamente. Então, é mais uma alternativa, né, para o consumidor.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: E tem uma vantagem fantástica: se não conseguir a composição ali, você imprime direto a sua petição inicial para dar entrada no Juizado. Realmente é uma ferramenta que vem para somar muito e o resultado dela, as informações que a ferramenta gera, são essenciais para o entendimento do consumidor, inclusive.

Eu vou entrar um pouquinho agora, gente, na Resolução nº 280. Que trata dos passageiros com necessidades de atendimento especial. Essa é um dos grandes desafios da Anac, buscar dar mais acesso para esses passageiros. Esse é uma resolução razoavelmente nova, não obstante a Anac já tem regulamento sobre isso desde 2007. Internacionalmente, é um tema de preocupação. Busca-se que

o transporte aéreo esteja cada vez mais adaptado para esse uso e cada vez mais acessível. Então, a Resolução nº 280, que dispõe sobre procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo entrou em vigor a partir de 12 de janeiro de 2013. Ela é voltada principalmente para pessoas com deficiência visual, pessoas com deficiência auditiva, cadeirantes, pessoas com mobilidade reduzida, idosos, mulheres grávidas ou com crianças de colo. Essa resolução se aplica não só às pessoas que tenham uma necessidade permanente, mas aqueles que ainda que de maneira provisória precisem de alguma assistência por um momento. Como o caso da pessoa que quebra uma perna.

É importante indicar, então, que as empresas aéreas, elas devem prestar assistência a esses passageiros com a necessidade de atendimento especial em todos os momentos importantes para esse passageiro durante o serviço do transporte. A norma esclarece de maneira até exaustiva que a assistência é devida *check-in* e despacho de bagagem, deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelo controle de fronteira e de segurança. Esse passageiro tem que estar tutelado a partir do momento em que ele vem para a fila de *check-in* ou se pedir antes, inclusive, para as empresas aéreas, pode ser recebido ali no meio-fio do aeroporto, embarque e desembarque de aeronave, acomodação no assento, inclusive, deslocamento dentro da aeronave. Eu não sei quem já teve a oportunidade de visualizar; as empresas aéreas dispõem de cadeiras de rodas específica para dentro da aeronave, se a cadeira do passageiro não for adaptada e também não for do tamanho, não for tecnicamente da bitola que cabe ali no corredor. Além disso, claro, acomodação da bagagem de mão da aeronave, deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem. É um serviço de ponta a ponta. 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 no caso do cão-guia e cão de acompanhamento. Esse cão-guia é um cão treinado para acompanhar geralmente, pessoas com deficiência visual, em alguns casos pessoa com deficiência auditiva. Não é o animal de companhia., Transferência e conexão. E realização de demonstrações individual ao Pnae dos procedimentos de emergência. Também é algo que a gente tem insistido muito com as empresas aéreas. A pessoa com deficiência auditiva, ela tem que ter aquela demonstração individual para ela ou tablet. A deficiência visual a mesma coisa, tem que dar uma atenção específica para esse passageiro.

Assistência durante a viagem. Começa desde o momento do *check-in*, como eu havia comentado. Se o passageiro fizer o *check-in* por outro meio, a partir da chegada do aeroporto, ele se identifica a um representante da empresa aérea do aeroporto que vai ser conduzido. E esse passageiro com necessidade de atendimento especial tem que chegar no portão com a mesma antecedência dos demais passageiros. A empresa aérea não pode criar um tempo especial para esse passageiro, salvo os casos de maca ou atendimento médico especial, isso às vezes pode gerar esse tipo de exigência, porque você talvez tenha uma adaptação maca ou balão de oxigênio.

Embarque e desembarque dos passageiros com necessidade de atendimento especial. Depende de assistência, tipo de cadeira de rodas ou maca, devem ser realizados preferencialmente por ponte de embarque. Há obrigação de que a empresa aérea entre em contato com o aeroporto avisando previamente que ela tem um cadeirante a bordo e que vai ser necessário a ponte de embarque para que ela tenha preferência para ter a ponte de embarque. Mas se não tiver, deve ser utilizado equipamento de Ascenso e Descenso, que é de responsabilidade do aeroporto. É importante que o embarque garanta a dignidade e segurança do passageiro e é vedado carregar o passageiro manualmente. Exceto nas situações que exijam evacuação de emergência.

Há uma obrigatoriedade que passageiro com necessidade de atendimento especial seja acompanhado nos casos em que ele viaje com a maca ou incubadora. Esse

acompanhante deve pagar 20% no máximo da passagem adquirida pelo passageiro com necessidade de atendimento especial ou no caso em que não tenha condições de compreender as instruções de segurança do voo ou não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência; ou a empresa aérea fornece um acompanhante sem cobrança adicional ou exige a presença de acompanhante escolhido pelo Pnae, oferece 80% de desconto no valor do bilhete aéreo adquirido pelo Pnae. Eu queria agradecer muito a oportunidade, agradecer ao Dr. Amauri e estou à disposição para dúvidas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós é que agradecemos, Dr. Fernando, pela brilhante exposição. Vocês veem como é rica, como foi rica a apresentação. Todos os tópicos praticamente comentados. E, agora, a gente tem a possibilidade de fazer as perguntas, né? Então, eu queria usar o seguinte critério. Quem quiser fazer pergunta levanta o braço que eu anoto e depois a gente rapidamente já inicia, né? Dra. Luciana, Dr. Pedro, Dr. Ricardo, a Káti, fiscal. Segura aí, hein, Fernando, que vem pergunta de fiscal, que fez a blitz lá. Haroldo, Francisco, Isabela(F), Cris, e quem mais? Então, nós temos nove pessoas. Então, vamos começar pela Dra. Luciana.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Fernando, eu agradeço os seus ensinamentos em relação aos direitos e deveres do passageiro. Eu anotei algumas ponderações, até de reclamações de consumidores em relação a essa Resolução nº 400. Primeiro, eu gostaria de ver da questão da assistência material. A 141, que era a resolução que antecedeu, ela amparava o consumidor mais do que a 400, principalmente na questão de hospedagem.

Na 141, observava-se que o consumidor teria direito à comunicação. A minha ressalva é que eu nunca vi esse direito de consumação por parte das companhias aéreas, quando tem a partir de atraso de uma hora, seja uma internet, um telefone, eu realmente nunca vi. Vi e temos, né, constatação na questão de alimentação, que realmente fornecem. E a questão de hospedagem, a 141 não falava pernoite. Já a 400 fala pernoite. E em um primeiro momento a gente acha muito claro: "Não, tem que ser pernoite a hospedagem". Mas nós observamos inúmeras reclamações de consumidores que tem voos cancelados partindo do Norte ou Nordeste, que são voos de seis horas da manhã. Às vezes voos são cancelados porque não têm passageiros e aí esse consumidor, como ele só tem o direito a pernoite, ele é obrigado a ficar no saguão do aeroporto. E antigamente a companhia aérea buscava esse consumidor, fornecia uma hospedagem até acomodá-lo em um voo das 5h da tarde. Então, eu pondero uma questão de um retrocesso dessa 400 em questão da hospedagem.

E outra coisa que a gente observa é que nós, os consumidores, eles não sabem que eles têm que reivindicar, que eles podem reivindicar um documento que formaliza o cancelamento ou o atraso do voo. E tanto a Resolução nº 141 quanto essa 400 falam o seguinte: "*é obrigação de a empresa aérea fornecer esse documento quando o consumidor solicitar*". Mas o consumidor, ele nem sabe que ele tem esse direito. Então, a minha crítica é em relação é por que é que a 400 não falou o seguinte: "A empresa aérea tem a obrigação de fornecer o documento". Independente do consumidor solicitar. Até em virtude da vulnerabilidade do consumidor, ele não tem essa ciência que ele tem esse direito. Então, eu acredito que permanece aí eu não vou falar um abuso, mas impõe uma decisão do consumidor que ele não tem acesso.

Outra coisa, quando fala o seguinte, do *low cost*. Antigamente, esse que eu estou te falando de quando solicitava, acho que era o art. 8º da 141. Eu não sei se continua. A questão do *low cost*, a minha crítica é o seguinte. *Low cost* é interessante até para mochileiro, como você falou, é interessante para voos pequenos, é interessante para uma Europa. Você viajar da Espanha para a Itália é interessante o *low cost*. Mas nós temos um problema territorial, né? Uma questão territorial. Quando eu vi aquela

lâmina, você me fala assim: "Olha, como que a pessoa traz mais roupas ou leva mais para a Europa ou para os Estados Unidos", é até questão climática. Se eu viajo para a Europa no inverno, eu tenho que levar mais roupas. Então, essa *low cost*, o que me preocupa é a extensão territorial do Brasil e a questão climática.

E, por fim, né, para deixar aí para todos os outros colegas, eu gostaria de falar o seguinte. Quando fala assim: "Olha, ele tem sete dias para reclamar algum dano na bagagem". Eu vejo, na prática, como o consumidor, ele não consegue formalizar algum dano na bagagem. Quando ele retorna ao aeroporto, nesse prazo de sete dias, para ele escrever naquele documento chamado RIB, Registro de Irregularidade de Bagagem, a companhia aérea não disponibiliza esse documento. Então, a prática, muitas vezes ela fala: "Você tinha que ter reclamado no aeroporto". Depois ele não aceita. Aí o consumidor tem que fazer um B.O.

Então, em suma, eu gostaria do seguinte. Como a Anac é preocupada com a prevenção dos conflitos, né, entre consumidor e companhia aérea, como que a Anac, ela está punindo ou fiscalizando, retendo estes danos ao consumidor?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Dra. Luciana, eu não tenho atribuição de fiscalização. Eu posso até pegar o dado e passar para a senhora, mas, não estão nem nas minhas transparências. Até o colega da fiscalização está lá no fundo, eu acho que é melhor até ser endereçada para ele, depois a pergunta, mas até onde eu acompanhei, até onde eu vi, as empresas tiveram uma fiscalização muito acirrada na Anac, no dia 14 de março mesmo. Houve várias multas, eu não sei detalhar do quê. Mas houve multas especificamente em todas elas. Eu posso até ver com a área de fiscalização e depois eu passo para a senhora. Fazendo comentários com relação às considerações, a gente entendia que a Resolução nº 141 não estava clara em relação à hospedagem. Havia empresas que realmente hospedavam em todas as situações e outras que não hospedavam nunca. Então, o que a gente buscou foi nivelar o que se queria desde lá, na 141.

Então, a ideia aqui foi mais um esclarecimento. Além disso, a empresa tem que fornecer o documento para todo mundo. De fato, nem todos os passageiros precisam do documento. Assim, talvez, haveria uma oneração em excesso obrigando a dar o documento: "Olha, eu estou aqui com 200 papéis impressos para todo mundo aqui, um com o nome de cada passageiro". Eu não sei se haveria razoabilidade regulatória nessa medida. Por isso que a gente manteve e, assim, não é um ponto que chama muito a atenção a questão do documento de motivo do cancelamento. De fato, pelo que a gente tem acompanhado desde o começo do ano nas reclamações, isso não tem chegado, pelo menos para o consumidor.gov. Eu posso ver em outros lugares, até eu vou pedir para o Dr. Amauri, que deve ter acesso ao Sindec também, a gente consegue lá, eu vou até olhar no Sindec para ver se é um fato relevante, a gente precisa sempre buscar os dados para fazer essa apuração.

E sobre o RIB, de ela não disponibilizar, houve uma intervenção com as empresas, a gente conversou com elas e, em princípio, essa conduta mudou. Em primeiro momento, elas tiveram alguma compreensão de que RIB era só no aeroporto, só para o caso de extravio, mas depois a Anac asseverou o fato de que, sim, eu tenho casos em que o RIB pode ser aberto em sete dias, sobretudo quando houve uma danificação oculta.

Sobre a questão *low cost*, eu acho que é importante, eu não falei na apresentação, mas as *low costs*, elas acabam... proliferando em ambientes de regulação receptiva, em ambientes que aceitem esse tipo de mercado. É claro, o Brasil talvez tenha que fazer uma discussão maior. Será que eu quero uma Spirit aqui que vai me cobrar superbarato, mas me levar sem qualidade nenhuma? Eu acho que isso é algo que tem

que ser debatido. Mas a nossa missão é buscar melhorar um ambiente regulatório da melhor forma possível. Como eu disse, para os Estados Unidos, a média era 32 na volta. Não tem racionalidade de ser 64 quilos. Ninguém do mundo dava 64 quilos, ou obrigava que as empresas aéreas oferecessem 64 quilos de bagagem incluída no preço. É olhar para o caso, avaliar a racionalidade e ver o que a gente pode fazer para garantir uma maior variedade de serviços. Então, essa é a colocação. Obrigado pela pergunta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fernando, qual que é a quantidade hoje admitida no voo doméstico e no internacional, por favor.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Desregulamentou agora.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Desregulamentou?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Desregulamentou. Não obstante, as empresas ainda oferecem, a Avianca, por exemplo, oferece 23 em todos os voos domésticos. A Gol, a Latam e a Azul, apesar de terem colocado à disposição passagense sem franquia no doméstico, ainda estão definindo a sua política no internacional. Se eu não me engano, a Latam ainda oferece duas de 23 quilos para todos os voos internacionais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, hoje depende da companhia.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Depende da companhia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O fiscal. Você falou que o fiscal da Anac?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Cadê o Guilherme? Mas eu não sei se ele veio preparado para isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você quer responder ou não?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Ele trabalha aqui em Confins.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Dra. Luciana fez. Fique à vontade, responda o que você... vai te levar o microfone, aí você pode fazer uma apresentação rápida.

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: Tá. Boa tarde. Meu nome é Guilherme Meira. Eu sou o coordenador do Núcleo Regional de Aviação Civil aqui de Minas Gerais. Na verdade, a gente tem dois escritórios, né, na Pampulha e Confins. A turma de Confins, ela fica centrada 100% em fiscalização dos serviços aéreos. Então, a gente trabalha, a turma do Feitosa, elabora as normas que é levada para a consulta pública e depois cai para a gente fiscalizar, né? Aqui em Minas somos responsáveis por fiscalizar a 400, a 280, como a gente era também na 196, na 141, nas normas antigas da agência.

Com relação, eu acho que eu posso contribuir na questão do RIB, né? Na verdade, o RIB, ele não é o único documento que a empresa aérea tem para atender a nossa norma de manifestação sobre bagagem. O RIB, ele é um acordo que as empresas aéreas têm se baseando na Iata, é uma determinação da Iata, e a Anac, ela não tem em suas normas, a descrição exata que esse instrumento de manifestação tem que

ser o RIB.

Então, na época da 191, agora a Resolução nº 400, ela abarcou essa necessidade de atendimento ao público, se o passageiro, ele consegue abrir uma manifestação, uma manifestação, uma reclamação com a empresa aérea referente à bagagem, nos atende. Nos atende porque essa manifestação vai cair no nosso sistema e uma equipe de fiscalização vai ser demandada para atuar nesse aspecto.

Quando a empresa nega a abertura de qualquer documento, eu respondo pelo Aeroporto de Confins, lá a gente autua muitas vezes a empresa aérea por essa negativa de atendimento ao passageiro. Isso aí está muito claro na 196 e na 400 também, a gente continua fazendo essa autuação por negativa de atendimento ao passageiro. E um dos motivos é o de bagagem, não é? Mas a gente não relaciona diretamente com o RIB. O RIB, para a empresa aérea, quando a gente fala RIB, a empresa aérea atende por esse acordo que ela tem com a associação dela de empresa aérea, que é a Iata, que seria um reconhecimento que da culpa. Então, realmente, para a empresa aérea abrir um RIB, para ela, ela está admitindo que ela errou, e muitas vezes ela não consegue fazer isso no aeroporto. O que a gente orienta a empresa aérea é: "Olha, não é obrigado a abrir um RIB, mas se abrir uma manifestação ao passageiro referente ao caso dele de dano em uma bagagem, de violação, se houver essa negativa, eles são autuados por nós, fiscais da Anac, imediatamente". E foram várias as autuações em 2016 e este ano também. Caiu muito, mas no ano passado foram diversas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aí vocês ficam no aeroporto?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: Ficamos no aeroporto.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Qual que é o local que vocês ficam lá?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: A gente tem uma equipe terceirizada de recepcionistas que ficam do lado do Desembarque nº 1, não é aquele desembarque antigo. A gente tem uma sala de atendimento lá e a equipe de fiscais, a nossa sala fica do lado da sala das atendentes, mas é no lado 'A' do aeroporto, na área restrita. Mas a gente está sempre em contato com os recepcionistas e a gente aguarda a manifestação do passageiro. A gente trabalha normalmente com os nossos processos e quando a gente identifica um passageiro com uma reclamação abrindo registro com a gente, presencialmente, no nosso escritório, a gente atua imediatamente coletando as informações com o passageiro e indo até a empresa aérea na hora muitas vezes. Mas o foco nosso, como o Feitosa muito bem falou, é que a gente não tem a preocupação de solucionar o problema do passageiro. A nossa preocupação é identificar se houve algum descumprimento das nossas normas pela empresa aérea naquele momento. Então, se houver algum descumprimento, a gente autua a empresa, faz o nosso relatório, o auto de infração, a empresa é punida e a gente orienta também o passageiro muitas vezes a se locomover até o escritório, né, do Juizado Especial que tem lá em Confins para a solução do seu problema específico.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. É no térreo ou na sobreloja?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: No térreo, do lado do portão de desembarque 1.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que é o desembarque doméstico?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: O desembarque doméstico, que agora a gente

tem dois desembarques domésticos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É o antigo? O doméstico que você fala é o antigo?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: Isso, é o antigo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Obrigado, viu, Guilherme?

SR. GUILHERME ALVES MEIRA: Por nada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos agora ao Dr. Pedro.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Obrigado, viu, Guilherme?

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAËTA DA COSTA: Fernando, o meu nome é Pedro Aurélio. Eu sou assessor jurídico do Procon da Assembleia. Eu vou repisar um pouquinho na questão do art. 11, que disciplina a questão de desistência de passagem aérea sem ônus. A norma diz que o usuário poderá desistir da passagem adquirida sem qualquer ônus no prazo de 24 horas da aquisição ou da entrega do bilhete para embarques até sete dias. E você disse que essa norma vale para qualquer tipo de aquisição, tanto presencial como através de outros meios, internet, telefone. Para a aquisição via loja, via balcão da companhia aérea, presencial, é um ganho, né? Não existia nenhuma norma, não existia nada que regulasse dessa forma.

Então, aquele que comprou na loja, até a entrega do bilhete, ele agora pode, dentro do prazo de 24 horas, desistir da passagem sem ônus, ou seja, sendo-lhe devolvido todos os valores pagos. E você ainda ressaltou que quando vocês fizeram essa norma, ela não conflitaria com outras normas existentes, em especial ao art. 49 do CDC.

Contudo, o art. 49 do CDC, que trata especificamente sobre as aquisições fora do ambiente físico, fora da loja, fora do balcão da empresa, a aquisição feita pela internet, por telefone, já garante ao consumidor o prazo de sete dias da aquisição ou da entrega para desistência sem nenhum ônus, ou seja, volto a dizer, para quem compra na loja física, ótimo, veio uma novidade, mas para quem compra via telefone e internet essa norma é de hierarquia inferior, então ela não trouxe novidade nenhuma. Antes, pelo contrário, ela traz, a nosso ver lá do Procon da Assembleia, ela traz uma confusão na cabeça do consumidor.

Por outro lado, a gente está falando aí sem ônus, como é que ficaria as tentativas de desistência ou desistências ocorridas pós-prazo 24 horas? Ou seja, a pessoa adquiriu tem dez dias, falta um mês ainda para a viagem, ele quer desistir. Não pode? Ou nesse caso se aplica, sem sombra de dúvida, sem nenhuma discussão, o art. 740 do Código Civil? Que garante que a pessoa possa desistir, que o consumidor possa desistir, podendo ser multado em no máximo 5%. Lá não fala em que prazo que ela pode desistir e não fala também em que prazo que a companhia aérea tem para poder revender essa passagem. Está muito subjetivo. Então, como é que fica isso?

No caso da companhia aérea, vamos para a coisa prática, diante dessa nova regulamentação, dessa Resolução nº 400 da Anac, a companhia aérea vai virar e falar assim: "Não, nós só atendemos o que diz a resolução da Anac. Você só tem 24 horas para desistir e no prazo de sete dias no máximo do embarque. Fora isso, nós não devolvemos nada". Se acontecer esse caso, como que eu posso lhe dizer que já aconteceu, apesar do pouco tempo de resolução aqui no Procon da Assembleia, a pessoa deve procurar diretamente a Anac?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Pedro, eu acho que agora eu entendi a sua questão, mas eu acho que é o meu ponto que talvez tenha ficado um pouco nebuloso. Mas o fato é o seguinte. O que a gente tem? A gente tem o Código Civil, a gente tem a liberdade tarifária, a gente tem o Código de Defesa do Consumidor, uma série de normas ali intrincadas, uma série de instâncias diferentes, vamos chamar de instâncias diferente. Dr. Amauri, é falta de técnica nesse ponto, mas vamos pensar em entidades de competências diferentes. O que é que a Anac mirou? Uma regra internacional confiável, já usada em vários países, para garantir e ampliar até os direitos dos passageiros. Então, trouxemos isso para cá. Qual ponto? O senhor sabe melhor do que eu da judicialização que há em cima do art. 49. É um terreno extremamente pantanoso para uma regulamentação. Eu acho que o passageiro vai ter mais direitos, é o meu ponto. Cada entidade fiscaliza as normas que estão no seu âmbito de regulamentação. Eu acho que a Anac vai olhar a regra do 24 por 7 não fechando ou afastando ou trazendo qualquer óbice para a questão do art. 49 do CDC, que me parece que fica com os Procons, com o consumidor.gov, que continua sendo pleiteado. O ponto era: a insegurança jurídica dessa norma seria um ponto fraco dentro da resolução, que bem ou mal já vem sendo resolvida nos Tribunais.

Então, assim, a gente buscou uma norma que caminhasse no meio do caminho, entendeu? Assim, sem afastar nenhum direito a gente só quis tentar trazer mais um pouco de certeza.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Pois não.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Se me permite um debate, essa questão... bom, o Código de Defesa do Consumidor é uma norma de âmbito federal.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Cogente, perfeito.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Ou seja, então ela tem que ser olhada e acatada por todos, né? Então, não só pelos Procons, que tem o dever de proteção, e nem podemos pensar na questão só da judicialização, porque aí a gente está empurrando para a decisão do Judiciário de uma coisa que deveria ser decidida administrativamente. Quem disse que o consumidor vai ter dinheiro para contratar um advogado da competência da Dra. Luciana aqui, que talvez vá cobrar uns honorários que não valha nem a pena entrar na Justiça. Isso é um aspecto, né? Mas você tem a questão--

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: A Dra. Luciana cobra caro.

[risos]

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Então, é uma questão de... não adianta só dizer: "Não, isso está judicializado, vamos deixar para a judicialização", para o Judiciário resolver isso?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, eu não disse que era deixar para a judicialização. Eu só disse que seria um terreno pantanoso para se regulamentar em cima, foi nesse ponto.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: É, o art. 49 é claro, não há dúvida. Bom, de qualquer forma--

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Mas, enfim.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Então, é evitar essa discussão judicial quando se pode tomar uma atitude administrativa. Isso é uma atitude de regulação. E a regulação, ela tem que ser feita administrativamente, independente daquilo que está sendo entendido pelo Judiciário, porque uma hora ou outra o Judiciário vai dar um entendimento majoritário, como nessas questões já é majoritário, como tem muita companhia aérea que entende que o Código de Defesa do Consumidor não pode regular venda de passagens aéreas. Então, é muito difícil a gente... então, eu preciso de alguém que diga: "Não, isso é". E esse alguém é vocês, que é a regulação. A regulação tem que se pautar principalmente pelas normas vigentes. E o art. 49 é uma norma vigente e até que se determine ou não se ele é constitucional ou não, deve ser acatada. E deve ser regulada em cima dela. Agora se é pantanosa, vamos deixar essa discussão de pantanosa lá na frente, quando houver um entendimento firme sobre essa situação.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: É, a gente buscou cautela. Mas, obrigado. Eu acho que é uma boa contribuição. Eu acho que para a gente avaliar com o tempo, inclusive verificando se eventualmente a norma que está aí não vai resolver 99% dos casos. Mas eu acho que é importante. Traz para a gente, eu acho que a gente vai--

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Bom, nesse caso, a gente está falando até agora dá sem ônus. Agora eu queria ouvir do senhor da 740.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Eu acho que eu abordei na apresentação. A regra do 740, a gente buscou dialogar através do art. 3º, dando uma opção de tarifa de até 5%.

Era um ponto que a gente conseguia visualizar em que eu tenho o equilíbrio entre a liberdade tarifária e a regra do Código Civil brasileiro. Como eu disse, a gente buscou muito racionalidade do Código Civil, a gente buscou muito entender o direcionamento. Então, assim, fomos atrás das notas taquigráficas, verificamos como é que funciona. Então, foi a forma que a gente conseguiu para dialogar e equilibrar da melhor maneira o mercado.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Tá, mas eu acho que o art. 3º não fala sobre desistência de passagem a qualquer tempo e devolução com o direito à companhia aérea de reter 5% de multa. Ela não fala sobre isso. A gente está falando é uma coisa bem específica, que é do art. 11, que é da desistência. Da desistência da passagem a qualquer tempo, desde que dentro de um prazo de razoabilidade. Não fala nem em sete dias do embarque e muito menos de 24 horas da compra. Mas fala a qualquer tempo, com o limite, dando ao fornecedor o direito de cobrar uma multa de 5%.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Mas também não especifica se é dias *a quo* ou dias *ad quem*.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: Não, ele fala antes da viagem. A qualquer tempo antes da viagem.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Dr. Pedro, a gente não teve a oportunidade de aprofundar neste debate hoje de manhã, mas é interessante ser colocado. A regra da tarifa, é importante que seja lida o art. 3º, o art. 9º e o art. 11. Eles formam uma coluna que indicam o sistema tarifário. Então, assim, um vai complementando o outro. Então, nessa linha é que a gente buscou dialogar com o Código Civil, respeitando a liberdade tarifária.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: De qualquer forma, na não observância das companhias aéreas às regras, que também são, inclusive, superiores hierarquicamente à resolução, o consumidor deve procurar diretamente a Anac?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Essas regras têm sido mais afeitas aos Procons, né? Assim, a Anac deve ser buscada quando há questionamento em relação às normas que estão ali positivadas. Eu acho que este debate é importante. Em que momento procurar um e em que momento procurar o outro? Mas eu acho que a gente não vai ter tempo para fazer isso aqui hoje, Dr. Amauri. Obrigado, Dr. Pedro.

[risos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu queria só contribuir fazendo a leitura do artigo. Essa questão do direito à desistência, quando fala é do Código Civil? Porque eu acho que é uma questão interessante. O art. 731 do Código Civil, ele fala que o transporte exercido em virtude de autorização, permissão ou concessão rege-se pelas normas regulamentares. E pelo que for estabelecido naqueles atos. Entenda-se: Resolução nº 400. Sem prejuízo do disposto neste código. O Código Civil regula o contrato de transporte. Esse artigo diz o seguinte: que a norma do Código Civil, dos artigos do Código Civil, eles prevalecem em relação ao regulamento, tá? É o que ele diz aqui.

No art. 740, ele fala da questão da rescisão do contrato da desistência. O art. 740: *"o passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociado"*.

Então, esse em tempo de ser renegociada, alguém tem que dizer que tempo é esse, né? A Anac me parece que disse que seriam sete dias antes da viagem, exercendo--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Sem ônus, sem ônus.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sem ônus, sem ônus, isso. Bacana. Mas aqui está falando com ônus. Mas de qualquer jeito o que é que gira em torno disso? É a possibilidade de ser renegociada como fundamento para você restituir o consumidor. E, evidentemente, esse artigo, se a gente analisar com o art. 49 do Código Civil, que fala que você pode desistir da compra, né, quando você faz a compra fora do estabelecimento ou a domicílio ou pela internet, por telefone, então, você pode desistir no prazo de sete dias a contar, né? Ou da contratação ou do recebimento do produto ou do serviço. Do recebimento do produto ou do serviço, é difícil porque o serviço é a viagem, não é? Então, você viajou.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, eu digo do serviço. Ou é da contratação ou do recebimento do produto ou do serviço. Se a gente considerar recebimento do serviço, complicado, porque você já recebeu o serviço, você já viajou, tanto é que o seguro de viagem também tem a Susep quando regulou o seguro viagem, ela também previu um prazo, desde que inferior à viagem. Eu não me recordo agora como é que ela fez isso. Mas imaginando que você compre a passagem, né, eu estou só colocando o que o Código Civil fala para a gente raciocinar. De alguma forma esse prazo para renegociação, ele existe no Código Civil. O Código Civil diz que as normas de transporte do Código Civil são válidas em relação ao regulamento. O Código Civil tem o diálogo com o Código do Consumidor. O Código do Consumidor é norma principiológica. Então, o que eu estou colocando é que de alguma forma esse prazo, que é o prazo para ser renegociado, ele em algum momento vai aparecer, tá?

Agora uma outra questão que eu... talvez por isso o que Dr. Fernando tenha falado que a questão é controvertida. A outra questão que eu queria colocar é a seguinte. Mesmo que a pessoa desista, desistiu em cima da hora e não viajou e tenha uma multa prevista pela empresa, que deve ser até o valor da passagem, excluído o valor da taxa de embarque ou o valor pago a entes governamentais, o que eu queria dizer é o seguinte, que o Código Civil, ao mesmo tempo que ele prevê essa multa de 5%, em qualquer caso, veja bem, o Código Civil, ele não diferencia se é a compra por via de telefone, é qualquer caso, e aí eu coloquei isso na parte da manhã, eu acho que é interessante para a gente poder raciocinar para os consumidores perceberem. Se o consumidor desistiu e ele consegue demonstrar que aquela passagem que ele desistiu foi vendida, aí ele tem direito a receber o valor restituído menos os 5%. Então, quer dizer, esse é um ponto interessante porque de alguma forma essa informação para o consumidor é relevante. Então, é uma informação que me parece, porque consta no Código Civil como norma obrigatória essa possibilidade de você comprovar que a empresa vendeu a sua passagem para você ter uma restituição, mesmo que com retenção de 5%, que se a empresa ficar com as duas passagens o Código Civil entende que não é permitido, então esse é um ponto que eu acho que de alguma forma, Dr. Fernando, a regulamentação deveria... não sei, talvez pensar em um critério para essa questão.

E a outra questão é do art. 741. Ele diz o seguinte: *"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 a alimentação do usuário durante a espera do novo transporte"*. Quer dizer, aqui o direito à estada e ao transporte e à alimentação, a princípio, ele não tem limite, ele está dizendo assim: "Não, você tem que oferecer esses dois direitos para o consumidor".

Então, o Código Civil, ele, na verdade, neste ponto, ele traz algumas questões que realmente são importantes para a gente analisar o regulamento e, considerando o diálogo das fontes, também o próprio Código do Consumidor. Mas é uma questão interessante porque você tem normas ali no Código Civil que são benéficas, né, para o consumidor. Mas, por outro lado, ele também não pensou no Código de Defesa do Consumidor, não. Então, por isso é que veio essa questão do diálogo, né, de se fazer um diálogo, porque o Código do Consumidor, ele é especial, é aquela discussão, né? Se o Código do Consumidor é norma especial em relação ao Código Civil ou se o Código Civil, nessa matéria específica, deve prevalecer em relação ao Código do Consumidor.

E tem uma outra norma, só para eu concluir aqui, eu estou tomando o tempo um pouquinho, mas eu acho que é interessante. Tem uma outra norma que é interessante aqui do código que é o art. 732: *"aos contratos de transporte em geral são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições desse código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais"*. Será que o Código de Defesa do Consumidor é lei especial nessa perspectiva? Então, tem aí duas normas pelo menos que é o Código do Consumidor, que é o Código Civil, que eu imagino que precisam ser bem interpretadas para se chegar em uma definição, né? Em uma definição que possa ser, entendo eu, protetiva para o consumidor. Mas eu queria só mencionar, que foi falado do Código Civil, e eu queria passar os artigos para as pessoas tomar conhecimento.

Dr. Pedro, o senhor está satisfeito? Eu digo. Tem mais alguma pergunta? Que aí a gente passa para os próximos.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAËTA DA COSTA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim.

SR. PEDRO AURÉLIO CONDE BAÊTA DA COSTA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, mas aí a gente há de convir que a norma reguladora veio exatamente para concretizar uma certa prestação de um serviço de um regulador. Então, quando se fala em prazo razoável, quer dizer, se você não tem uma lei, porque a lei já falou prazo razoável me parece que para dar uma margem de raciocínio para quem regulamentar. Então, quer dizer, aí é uma questão mesmo de definição e até certo ponto de uma política regulatória também. Eu acho que aqui, nesse ponto de regulamentar, sem esquecer o Código do Consumidor, mas na regulamentação eu acho que tem um espaço para regulamentar. Dr. Frederico.

SR. FREDERICO LIMA: Boa tarde, Dr. Fernando, Dr. Amauri. Nessa palestra, é uma situação tão controversa com relação a bagagens despachadas aí. Bom, eu tenho uma primeira pergunta que é a seguinte, aliás, eu não falei o meu nome inteiro Frederico Lima, Consumidor a bagagem de mão, ela continua regulamentada?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Continua.

SR. FREDERICO LIMA: O limite é de 8 quilos e 10 quilos? E tem um limite de volume também?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Dez quilos. Volume está no contrato de transporte.

SR. FREDERICO LIMA: Isso é o contrato que eu consegui dependendo da Gol, da TAM.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Eles padronizaram os contratos.

SR. FREDERICO LIMA: Não, tudo bem.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não varia conforme a rota, digamos assim.

SR. FREDERICO LIMA: Tá, então são 10 quilos. Isso me assusta no seguinte ponto. Na apresentação do senhor teve uma empresa nos Estados Unidos, ela cobra para bagagem de mão.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Sim.

SR. FREDERICO LIMA: Tem alguma previsão para isso acontecer aqui? Para desregulamentar a bagagem de mão.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: A gente acabou de regulamentar a 400. Como eu havia comentado, a gente está colhendo informações para saber o que revisar em 2022, mas agora não tem nada, não tem nenhuma previsão para isso.

SR. FREDERICO LIMA: Eu quero entender é que tipo de mochileiro que o senhor se referia em relação as *low costs*, porque eu já fui mochileiro um tempo também, e eu penso no seguinte. Essa bagagem de mão regulamentada com o limite de 10 quilos e com um certo volume, eu fico pensando que se as companhias aéreas decidirem pegar de forma rígida, se apegarem ao contrato, principalmente em relação ao volume, eu

estou falando como alguém que carrega uma mochila de 70 quilos mais ou menos, você vai ser obrigado a despachar a bagagem. E isso é um pouco assustador nesse começo aí?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, a pergunta é legal. Por acaso a gente recebeu uma manifestação até no Facebook, quem quiser dar uma olhada no Facebook da Anac, de um mochileiro mesmo que foi, a bagagem dele estava nas medidas, mas como a cabine estava muito cheia, pediram para ele despachar, esse despacho é sem custo, porque quando a bagagem está no tamanho e no peso. Não tem outra... não há qualquer outro tipo de cobrança. E a reclamação dele era que aquela mochila tinha acompanhado ele durante dez anos e ele achava inadmissível ele se separar daquela mochila naquele momento. É um caso de amor. Mas é interessante um detalhezinho técnico que as mochilas que são despachadas ou essas que são despachadas de última hora, elas não vão para o mesmo porão das bagagens. É outro. É um porão ali mais perto, inclusive, geralmente, eu não vou dizer em 100% dos casos, mas são entregues para o passageiro na hora que ela está saindo da aeronave. Então, é outro compartimento. Então, assim, na realidade, os mochileiros já viajam, já tem muita gente com a mochila adequada. O que a gente observou estudando as normas internacionais, a observação do peso não é tão rigorosa.

SR. FREDERICO LIMA: Não, pode continuar.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: A observação do peso não é tão rigorosa, a observação das dimensões acaba sendo mais.

SR. FREDERICO LIMA: Não, tudo bem. É porque eu fico pensando nesse momento não é mais rigorosa, mas é isso que eu fico pensando, assim, para as companhias aéreas, porque, por exemplo, uma bagagem de mão, se você tem que pagar para despachar, você vai colocar o máximo de itens, na verdade, você vai até passar o limite de 10 quilos se você puder passar, você vai passar desse limite. E na hora que colocar lá na balança você vai ser obrigado a despachar e vai ser obrigado a pagar. Eu nem sei se você vai ter que pagar multa. Como isso está desregulamentado, não existe uma multa por você não ter observado que você deveria ter despachado essa bagagem? Tem possibilidade de aplicarem multa em você?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Multa contratual você está falando.

SR. FREDERICO LIMA: Isso.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, não vi isso.

SR. FREDERICO LIMA: Mas está desregulamentado e não vai ter como, né?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Está desregulamentado. Assim, também, na prática internacional não é o que geralmente ocorre.

SR. FREDERICO LIMA: Tá.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu fiquei na dúvida aqui. A Dra. Luciana, me perdoe aqui, só interromper, Frederico, você colocou de manhã que pode acontecer de a pessoa não conseguir abarcar com os dez quilos em razão da aeronave--

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas não seria um contrassenso da norma prever que todos têm direito de viajar com dez quilos?

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Espera, espera. Porque se você tem o direito, qual que é o ônus da empresa se o passageiro não puder embarcar? Porque a bagagem é de mão. Eu fiquei pensando nisso.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Hã?

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, eu quero insistir nisso.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Assim, via de regra não é pago, ela viria despachada nessa área.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas materialmente.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Para fins de indenização.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A norma não fez um estudo de verificação da capacidade da aeronave para fixar o valor? Porque teoricamente a aeronave tem um número de passageiros.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: De peso? O peso?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu digo isso.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, para peso não há problema. Capacidade--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Do bagageiro de receber, de todos os passageiros, dez quilos. Você entendeu, Fernando?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: É porque o de cima com o pé vai dar--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Então, o que eu estou querendo dizer é que, em tese, a empresa estaria obrigada a receber a bagagem de mão do consumidor e não expô-lo a uma outra forma de acondicionamento. É nesse sentido que eu estou colocando, entendeu? É mais nesse sentido de--

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: É um problema que acontece é o seguinte. Às vezes aquele lugar onde você colocou a sua mala já está lotada. Já tem alguma pessoa que já colocou, aí a aeromoça ou quem for, coloca lá atrás. E o que está--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O lá atrás é dentro da aeronave.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Dentro da aeronave.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dentro da aeronave?

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Dentro da aeronave e o que está acontecendo e vai acontecer mais é o furto. Às vezes, essa bagagem que está atrás, que está fora da vigilância, por se tornar uma bagagem pessoal e aconteceu recentemente com uma jornalista, furtou o laptop, até eu chegar lá atrás para buscar a bagagem, aquela minha bagagem pessoal já foi embora. E aí, como é que é? Ela não é pessoal? Ela não teria que ser da vigilância do consumidor? Mas a capacidade não coube ali próximo. Então, é mais uma vulnerabilidade na minha interpretação.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Frederico, então vamos prosseguir para ver se a gente consegue ouvir mais seis pessoas.

SR. FREDERICO LIMA: Tá bom. Eu tenho mais uma pergunta, que é o seguinte. Quando vocês levaram em conta--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. FREDERICO LIMA: Não, tudo bem. Quando vocês levaram em conta trazer esse modelo, qual é a origem da cobrança da passagem nos Estados Unidos, por exemplo?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Da bagagem?

SR. FREDERICO LIMA: Da bagagem, perdão.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Despachada?

SR. FREDERICO LIMA: Isso.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Qual é a origem, nos anos 70!

SR. FREDERICO LIMA: Isso, quando surgiu.

SR. FREDERICO LIMA: Então, me parece que não. Não, 2008. Pelo que eu entendo, né, em um pequeno documentário que eu assisti, sem me aprofundar muito também, parece que foi em 2008, quando teve uma alta de combustível, em que o galão estava a US\$ 4,08 e eles estão questionando nos Estados Unidos se--

SR. FERNANDO BARBELI: Entendi o que você está falando.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Se por que é que, já que o combustível caiu de valor atualmente, que está por volta de US\$ 1,30, por que é que os norte-americanos deveriam continuar pagando para despachar a bagagem deles. E nesse mesmo documentário, eles explicam que é porque é muito lucrativo. Em 2008, antes

da desregulamentação, as companhias lucravam com a taxa de bagagem US\$ 800 milhões e, em 2015, US\$ 4 bilhões. Então, é muito interessante.

Dr. Frederico, uma coisa é a regulamentação, outra coisa é a prática comercial. Me parece que a prática comercial muda em 2008. A Desregulamentação é nos anos 80.

SR. FREDERICO LIMA: Que foi desregulamentado.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: É, na realidade, é o contrário, né? O que você tinha é uma imposição, a regulamentação é meio internacionalizada nesses casos. Então, você tinha a Iata, sugerindo que fosse 23 quilos até o final dos anos 70, comecinho dos anos 80, vai. Depois desceu para duas de 23. E o que o Brasil fez foi trazer para a nossa norma essa obrigação. Isso sempre foi meio que regulação, entre aspas, setorial. Então, em 2008 você tem um ponto de inflexão dos Estados Unidos, que eles falaram: "Espera aí, eu não tenho nenhuma obrigação de manter isso daí, deixa eu mudar o meu modelo comercial", entendeu?

SR. FREDERICO LIMA: Eu entendo isso, mas, assim, para a população norte-americana, o discurso para você pagar pela bagagem às vezes, então, você tinha um limite do valor que você pagava pela bagagem, mas isso era regulamentado? E agora ficou desregulamentado e a companhia pode cobrar o que ela quiser? Essa é a diferença?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: É, de 2008 em relação... Nos Estados Unidos?

SR. FREDERICO LIMA: Isso.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, eu não tenho esse detalhe. O que eu tenho de detalhe é que você não tem uma regra para o mercado norte-americano desde os anos 80. Uma regra cogente, digamos assim. Que seja setorial ou que esteja estatal. Agora, o que é que aconteceu em 2008 foi um outro movimento. Foi um movimento de que a maioria das passagens deixaram de incluir a bagagem dentro do seu preço das suas empresas, dentro do preço. Então, assim, toda passagem já sai com 23 quilos de bagagem incluído até 2008. Como prática comercial. E aí, depois de 2008, você tem o fenômeno das *low costs*. E o fenômeno das *low costs*, avança no território de redução de custos desnecessários. Então, quando garantem que todas as minhas passagens devem ter uma bagagem de , [ininteligível] 23 quilos, muita gente vai querer levar alguma coisa que seja, e eu não vou ter previsibilidade com relação a minha disponibilidade de carga . Então, espera aí, deixa eu ter a previsibilidade adequada, que eu vou aproveitar aquele porão para fazer um subsídio cruzado com uma carga ou com uma outra coisa. Há uma otimização de recursos, entendeu? O fenômeno das *low costs*, em dez anos nos Estados Unidos, o transporte deles deu uma avançada significativa também, mais do que nós.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos voltar para a 400? Para a nossa 400?

SR. FREDERICO LIMA: Não, tudo bem. Perfeito, perfeito?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Eu preciso voltar para Confins, daqui a pouco.

[risos]

SR. FREDERICO LIMA: Está ótimo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos ver se a gente consegue passar.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Doutor, sorteia dois aí, que--

SR. FREDERICO LIMA: A última pergunta é a seguinte. Com relação ao... quando o consumidor apresenta para vocês o ponto de vista deles na elaboração da regulamentação e vocês denegam esses argumentos, isso é fundamentado? Isso que eu queria saber.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: À disposição no site da Anac, o relatório.

SR. FREDERICO LIMA: Ok.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Tem 122 páginas que nós analisamos... a contribuição por contribuição--

[falas sobrepostas]

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Se você imprimir de novo lá.

SR. FREDERICO LIMA: Perfeito.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Fizemos diversas reuniões com consumidores, a consulta pública está à disposição, o resultado das contribuições na consulta pública, na Audiência Pública. Então, está tudo no site da Anac, depois se você quiser, o meu contato está à disposição, eu posso te mandar tudo isso, como eu posso te mandar o número do processo para que você consulte via SIC e consiga, obtenha a cópia de tudo, para também avaliar o trabalho que foi feito, que são 1.500 páginas.

SR. FREDERICO LIMA: Perfeito.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Frederico, satisfeito?

SR. FREDERICO LIMA: Obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos passar então para o Dr. Ricardo. Dr. Ricardo, o senhor que é uma pessoa muito, assim, concisa.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde, o meu nome é Ricardo, eu sou assessor jurídico do Procon Estadual. Eu queria saber sobre uma questão muito simples, mas eu admito o meu total desconhecimento: por que em outros setores da economia, em que há venda de ingressos, há venda de lugares, não ocorre o *overbooking*? Por que é que no cinema marcado eu encontro o meu local, às vezes até em um estádio esportista eu encontro o meu local tudo certinho e na companhia aérea isso é comum, até aceito pela regulamentação da Anac quanto a meu ver humildemente, ele equivale a uma regra de contrato. Você assinou o contrato e ele não cumpriu com a sua parte. Seria o custo? Ou seja, ela tem que trabalhar com uma previsibilidade de falha, de alocação de lugares tão pequena que aquele custo representaria... é mais fácil dar esse prejuízo ao consumidor?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Dr. Ricardo, obrigado pela pergunta. Ela é extremamente importante, eu vou esclarecer aqui. *Overbooking*. Tem uma explicação histórica e uma explicação atual. Vamos pensar na explicação histórica.

Historicamente, a média de ocupação do transporte aéreo, até eu passei aqui, no começo dos anos 2000, era em torno de 60%. Como a média de ocupação, isso eu estou falando de passageiro voado, se eu sabia que eu ia estar em torno de 60%, um pouco mais em datas festivas, eu criava uma ineficiência de vender só aquele tanto de passagens. . Eu poderia ampliar mais um pouquinho as minhas margens. É claro, se eu vendo mais passagens contando que mais gente vai, eu tenho um efeito em faturamento, esse efeito me permite um ganho sistêmico que vai reverter para outros passageiros. Então, essa prática que, na realidade, não é *overbooking*. É *overselling*. O *overselling*, ele acaba sendo um mecanismo do gerenciamento de receitas da empresa aérea. O que é punido é ela não saber trabalhar com *overselling*. É claro, esse argumento que o senhor colocou é extremamente importante. A gente discutiu muito isso internamente, fizemos muitos debates. É uma questão que se explica pela história da empresa aérea e os efeitos positivos que isso dá sistemicamente.

Mas realmente é uma questão árdua e você, assim, começou bem. Não existem, em princípio, outras indústrias que fazem isso, mas na indústria do transporte aéreo isso é um fenômeno mundial. Hoje, a ocupação dos aeroportos está em 80%. Os dados também mostram que cada dia mais a preterição de embarque, não é o comum, . Mas a ideia é a empresa tem capacidade de gerenciar isso. Ela pode fazer o leilão, mas a gente tem que bater na empresa aérea no sentido de que ela seja hábil nesse momento, que ela seja responsável pelo seu gerenciamento de receita, pela sua administração.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Agora a Cátia(F), a fiscal.

SRA. CÁTIA(F): Boa tarde, Dr. Fernando.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Boa tarde.

SRA. CÁTIA(F): O meu nome é Cátia(F). Eu sou do Procon MG, trabalho com o Dr. Amauri. Nós fizemos um trabalho no aeroporto recentemente e as pessoas que me abordaram, nos abordaram lá, sempre com a mesma dúvida com relação a essa bagagem de mão. O Dr. Amauri e a Dra. Luciana até entraram dentro do que eu queria falar, que deve ter sido feito um estudo, né, sobre capacidade das aeronaves com relação a esse aumento que a Anac propôs do peso das bagagens. O questionamento dos consumidores sempre é o mesmo: olha, eu fui embarcar, minha bagagem de mão estava dentro do peso, dentro das dimensões e eu não pude colocar, não pude levá-la comigo. Ela teve que ser despachada. Eles fazem o que querem do consumidor e depois que não dá certo, a gente paga o pato. É minha bagagem de mão, eu queria ela perto de mim. O Dr. Amauri e a Dra. Luciana entraram dentro desse tema. É sobre isso que eu queria falar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu colocar um pouquinho mais de lenha nessa fogueira. Se a empresa me diz que não tem capacidade ou se ela me diz que por questão de segurança você não vai poder transportar, a conclusão que a gente chega é que a regulamentação não levou em conta uma possível falta de capacidade da aeronave para isso.

SRA. CÁTIA(F): Exatamente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Quer dizer, isso aqui é agora que caiu a minha ficha. A gente tinha discutido, Fernando, de manhã. Agora é que me... porque se o consumidor tem excesso de bagagem, ele tem que pagar uma multa, não é?

SRA. CÁTIA(F): E a empresa?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E a empresa que não aceita?

SRA. CÁTIA(F): Qual é o ônus dela para o consumidor?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que não aceita a bagagem de 10 quilogramas? Quer dizer, isso é uma questão relevante.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim. Não, mas veja bem, veja bem. O regulamento fala em bagagem de mão.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim. O que eu estou dizendo é que sendo bagagem de mão, ela tem que ser transportada nessas condições. É isso que eu estou... né? Por exemplo, o compartimento, tem as poltronas, tem que ser compatível com o número de poltronas que tem embaixo, não é? Realmente, é uma questão que--

SRA. CÁTIA(F): E, assim, eu acho interessante.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Precisa de reflexão.

SRA. CÁTIA(F): Porque dentro de várias novidades, né, que a gente observou lá, a questão de informações, que estava tudo bem certinho, mas fomos abordados por consumidores e o interessante que o assunto, o tema era esse, bagagem de mão. Será que não foi feito um estudo para ver a capacidade da aeronave, se comportaria esse peso realmente? Porque mesmo dentro da exigência feita, né, peso e dimensões, o consumidor é barrado. Às vezes: "Ah, porque o voo já está cheio". Ué, mas é estranho, não é?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estava pensando aqui. A fiscalização pode, eventualmente, fazer uma diligência que seja fazer o teste para verificar se o bagageiro comportaria a bagagem de 10 quilos de todos os passageiros, né? Quer dizer, é uma questão que a própria Anac, eu não sei, eu não participei, como eu te disse, Dr. Fernando. Eu não participei. É uma questão de olhar, porque se estão surgindo várias reclamações, pode ter alguma questão aí que precise melhorar, né?

SRA. CÁTIA(F): Obrigada, viu, Dr. Amauri.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Espera, só um minutinho. Regina, deixa eu passar o pessoal, você vai no final. A Cátia(F) foi. O Haroldo. Aí já, já eu te... Aroldo foi embora? Ah, que pena. Francisco. Aí nós temos a Isabela(F), a Cristiane e você, Regina. Aí você fecha. Vamos procurar ser bem objetivos com as perguntas. Eu fico às vezes interferindo, mas eu acho que é um pouco do meu papel aqui da Mesa de tentar fazer essa discussão.

SR. FRANCISCO: Boa tarde.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não.

SR. FRANCISCO: Boa tarde, Dr. Fernando.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Boa tarde.

SR. FRANCISCO: Boa tarde também, Dr. Amauri e a todos os colegas aqui. A minha dúvida talvez fogue um pouquinho de todo o teor das abordagens aqui dirigidas à Anac, mas eu dirijo ela ao Dr. Promotor e ao Dr. Fernando Feitosa. Quando o Dr. Fernando traz o tema aí que cerca de... antes era até 50%, até 2000, até o início dos anos 2000, era até 50%, 50% a 60% da população que voava, hoje com a--

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, não, não. É o preenchimento da aeronave.

SR. FRANCISCO: Preenchimento da aeronave. Hoje, nos anos de 2015, já chega a 80% ou até ultrapassa esse número. Ou seja, o trabalho deu uma popularizada, onde, como o senhor disse, a classe B, C, D, todo mundo passou a voar. Só que eu vejo que com isso teve até a decadência de preços para ajudar a população, o consumidor e tudo. Só que eu, pela experiência que eu tive, pelas três vezes que eu voei, o último caso foi há quase quatro anos no [ininteligível] de Confins à Brasília, até aí tudo bem, as passagens eram baratas. Só que quando a gente chega nos aeroportos, além da gente tomar um chá de cadeira para esperar conforme a hora, que é muito normal os voos atrasarem e tudo, é a hora que a gente dirige. Essa é a minha dúvida, cabe a opinião do senhor, dos senhores dois, de Vossas Excelências, de explicar melhor. Na hora que a gente dirige no setor de alimentos pela última vez, um pão de queijo que é a metade dos que a gente comemos aqui, e também o café, que é a metade do café que a gente toma aqui, um pãozinho de queijo e um cafezinho, eu paguei R\$ 16,00 lá no Aeroporto de Confins. Eu simplesmente me senti escandalizado, porque eu não sou da classe A, eu sou da classe C ou D, sabe, daquela bem mais popular. Isso não caberia ao Procon, à Anac fazer uns acordos para facilitar esse lado do consumidor, uma vez que a gente é incentivado pelos valores das passagens, mas chegando lá, a gente sai com as pernas quebradas pelo setor de alimentos, pelos valores absurdos. É só isso, é só essa a minha dúvida, doutores.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Francisco, é interessante a sua contribuição. Eu acho que é interessante comentar que onde há demanda é criada a oferta. Londres tem um terminal que tem uma série de restaurantes que são de baixo custo, digamos assim.

Confins, se eu não me engano, tinha inaugurado uma lanchonete de baixo custo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, eu acho que tem a ver a questão econômica, mas não é só a questão econômica. Eu adoro misto quente. O misto quente do aeroporto, eles amassam tanto que você come uma lâmina, não é? Uma lâmina. Então, quer dizer, mas eu acho que a questão é a questão econômica, é o custo lá do... mas não justifica. Eu, particularmente, acho que o serviço, por exemplo, do misto quente, quer dizer, é muito diferente do que a gente está acostumado, né, fora do aeroporto. Vamos seguir então. A Isabela(F).

SRA. ISABELA(F): Boa noite. Só dando um conselho para o meu amigo, para o meu colega aqui. Tem Subway agora no aeroporto, a Subway tem sanduíche ao mesmo preço lá dentro, é o mesmo preço fora.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Perfeito.

SRA. ISABELA(F): Então, é muito mais fácil.

A minha pergunta aqui era desde o princípio com relação à bagagem de mão, expor algo que aconteceu comigo na minha última viagem, que foi que eu estava com a minha menina de quatro anos e aí preparei a bagagem de mão exatamente caso acontecesse alguma coisa com uma peça de roupa para ela e essas coisas. E eu quase fui obrigada a despachar a minha bagagem de mão. Eu estava com uma bagagem de mão dentro das dimensões, pesagem e tudo, e a minha menina de quatro anos estava com um travesseiro. Ela queria que eu despachasse a minha bagagem de mão porque tinha mais de um volume e que eu não poderia ter mais de um volume, sendo que eram duas pessoas, dois volumes. Uma bagagem de mão e um travesseiro. Só não foi despachado porque eu realmente briguei para não despachar, porque eu precisava daquilo. Caso acontecesse alguma coisa, principalmente porque era conexão entre um voo e outro, se acontecesse alguma coisa, que ficasse esperando por causa das roupas, das coisas para a minha menina. Mas realmente é algo que acontece com frequência na obrigatoriedade de despachar as bagagens de mão. Isso era só um ponto que eu ia colocar, na verdade, eu ia perguntar se podia ser obrigatório, mas já foi respondido.

E um ponto que eu gostaria de saber é com relação ao prazo da conexão. Se um voo atrasa e o outro fica muito curto para essa conexão e eu acabo perdendo pelo atraso, o segundo tem que ser compensado pelo primeiro, correto?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: O primeiro tem que compensar o segundo. Isso eu tinha colocado na apresentação. Então, a empresa aérea que der causa ao atraso, ela deve garantir, inclusive, os direitos de assistência e reacomodação ao passageiro, tá?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Salvo engano, essa hipótese não está prevista expressamente na norma, está?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Está.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem uma hipótese que não está prevista, que eu até coloquei no guia, eu devia ter trazido o guia. Você está com ele aí? Então, vamos seguindo aqui. É a Cristiane. Você vai perguntar para ela ou para o Ricardo?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Então, tá. A Cristiane estava com o horário bem em cima, ela saiu e pediu desculpa ao senhor e pediu para fazer a pergunta. É muito simples, sobre aquela decisão do STJ, em que ele traz um pacto de Varsóvia.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: O STF.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: O STF, perdão. Para fazer uma série de limitações, principalmente no valor a ser indenizado, a pergunta da Cristiane é se de alguma forma a Anac participou, até como *amicus curiae* dessa ação ou de alguma outra forma, como parte dessa ação, e se vocês têm algum parecer com relação a isso. Parecer que eu digo não parecer formal, algum entendimento em relação a isso, sobre essa decisão.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Dr. Ricardo?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Sim.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, até tentamos ser *amicus curiae*, mas

não conseguimos. A Anac tinha uma política de não participar dessas questões que envolvessem empresas aéreas na época. Então, nós não participamos.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Eu não sei, foi a Procuradoria que tentou. A gente ia tentar ser *amicus curiae*.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Regina.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Regina, por favor, desculpa.

SRA. REGINA: Na verdade, é mais uma consideração. Se o consumidor quiser despachar, hoje, uma bagagem com um valor superior a R\$ 4.800,00, R\$ 5.000,00, hoje ele não consegue, porque a orientação das companhias, pelo que a gente verificou na fiscalização dos aeroportos, é que ele seja levado como bagagem de mão. Porque não há, não é disponibilizado aquele formulário, né, de declaração especial de valor. Aí a minha preocupação é essa, se o voo estiver cheio, como já foi considerado aqui mais cedo, e for levado dentro do avião, mas não perto do consumidor, como que ficaria essa indenização, se ele tentou e não conseguiu?

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Não, perfeito, eu acho que isso é um ponto para a gente insistir com as empresas aéreas e garantir a efetividade do que está escrito na norma. Vamos trabalhar nesse sentido.

SRA. REGINA: Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pessoal, são 18h10. Foi muito bom, eu acho que a discussão foi muito boa. Como eu disse ao Dr. Fernando, nós faremos uma outra reunião, todas as entidades que fizeram a blitz junto com o Procon, com os Procons, nós vamos fazer uma reunião para encaminhar sugestões para a Anac. Eu queria agradecer muito a presença do Dr. Fernando, que desde o primeiro momento se colocou à disposição para fazer a reunião que ocorreu na parte da manhã, que trouxe aqui uma série de informações para todo público sobre os direitos do consumidor em relação ao transporte aéreo e agradecer a presença de todos vocês, e lembrando que, eu estou sem a data aqui, nós teremos já no início de setembro, logo, logo vai ser divulgado, o próximo consumo e regulação, que vai ser uma palestra por parte do Inmetro. O Inmetro vai vir aqui e vai falar sobre as normas do Inmetro e qual é a relação que o Inmetro tem com a defesa do consumidor, que não é pouca. O Inmetro, ele tem uma série de atribuições nessa questão.

De modo que eu encerro aqui o evento de hoje e agradeço a presença de todos. Muito obrigado.

SR. FERNANDO BARBELLI FEITOSA: Obrigado, gente.

[aplausos]