



# **O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor: fatos, desafios, iniciativas e perspectivas**

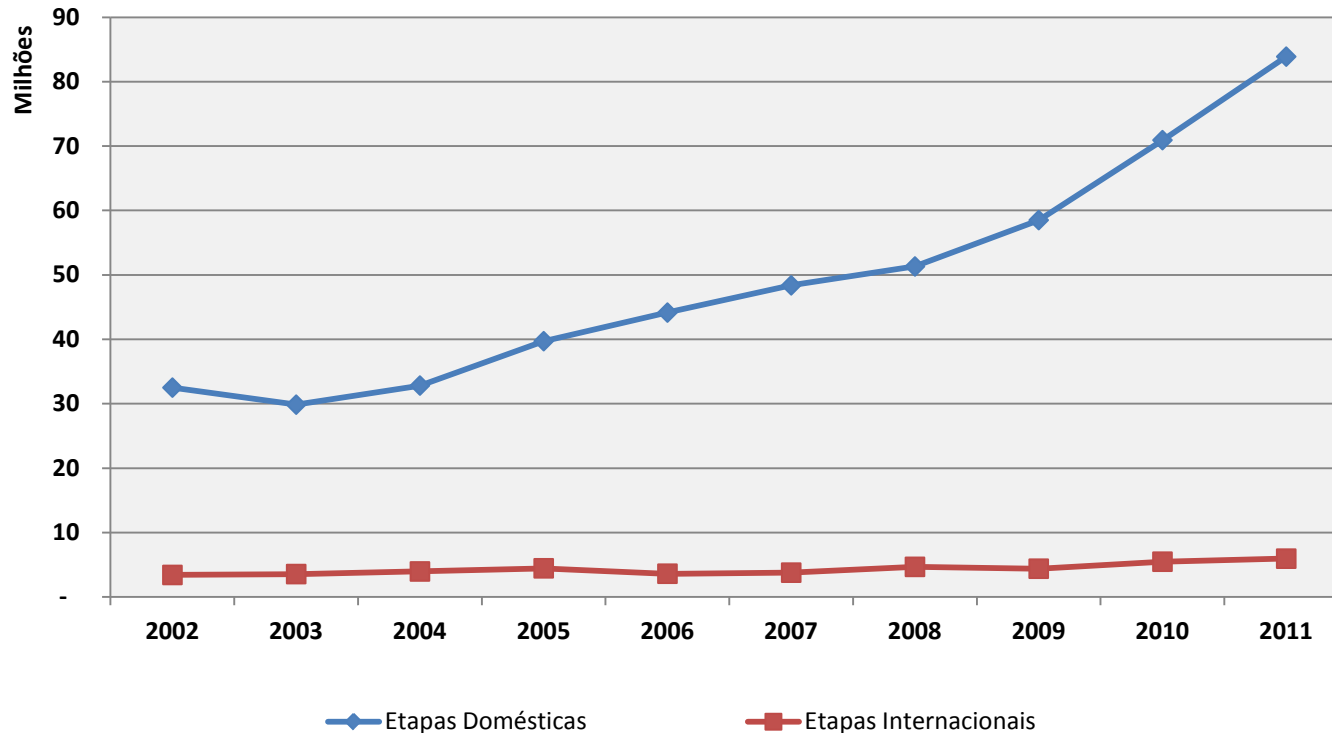
**Brasília, 28 de fevereiro de 2012**

- A evolução do transporte aéreo
- O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor
  - Histórico
  - Fatos
  - Iniciativas do regulador
- As perspectivas: novas ações
  - Transparência
  - Repressão à infração
  - Outros temas
  - Desafios

- A evolução do transporte aéreo
- O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor
  - Histórico
  - Fatos
  - Iniciativas do regulador
- As perspectivas: novas ações
  - Transparência
  - Repressão à infração
  - Outros temas
  - Desafios

### Passageiros Embarcados

Empresas Aéreas Brasileiras de Serviços Aéreos Públicos



Crescimento brasileiro supera a média mundial:

Crescimento 2010/2003 (PAX):

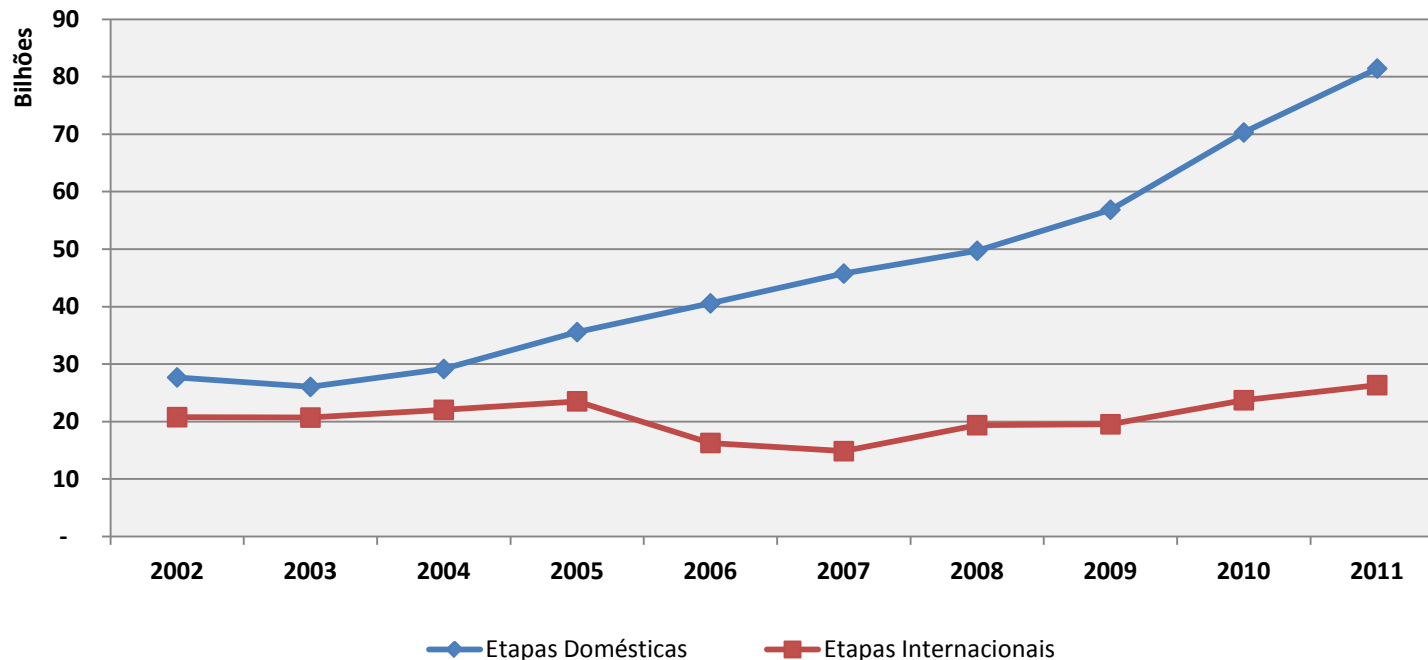
Brasil	Mundo
118%	40%

Crescimento Médio (PAX):  
2010 em relação a 2009

Brasil	Mundo
21,3%	6,6%

- A quantidade de passageiros embarcados no transporte aéreo doméstico vem crescendo a uma taxa média de 10% ao ano desde 2002.

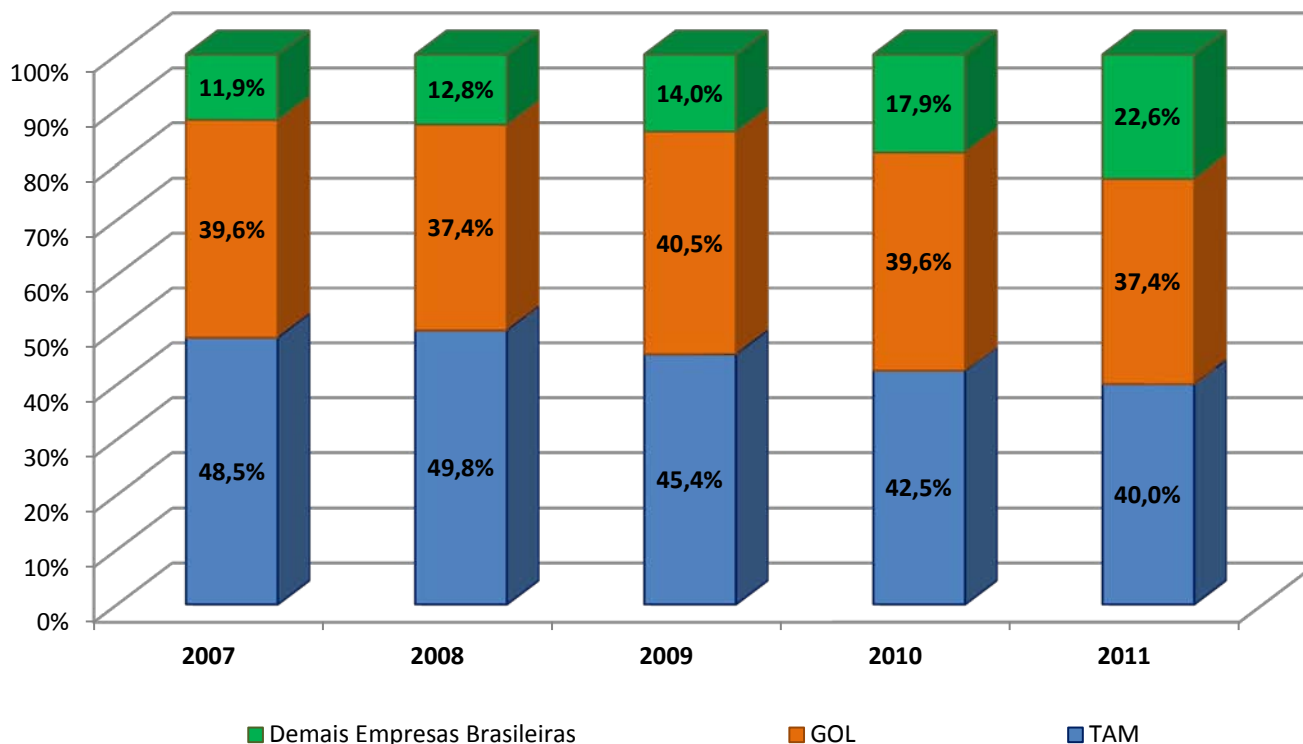
**Passageiros Quilômetros Transportados Pagos - RPK**  
Empresas Aéreas Brasileiras de Serviços Aéreos Públicos



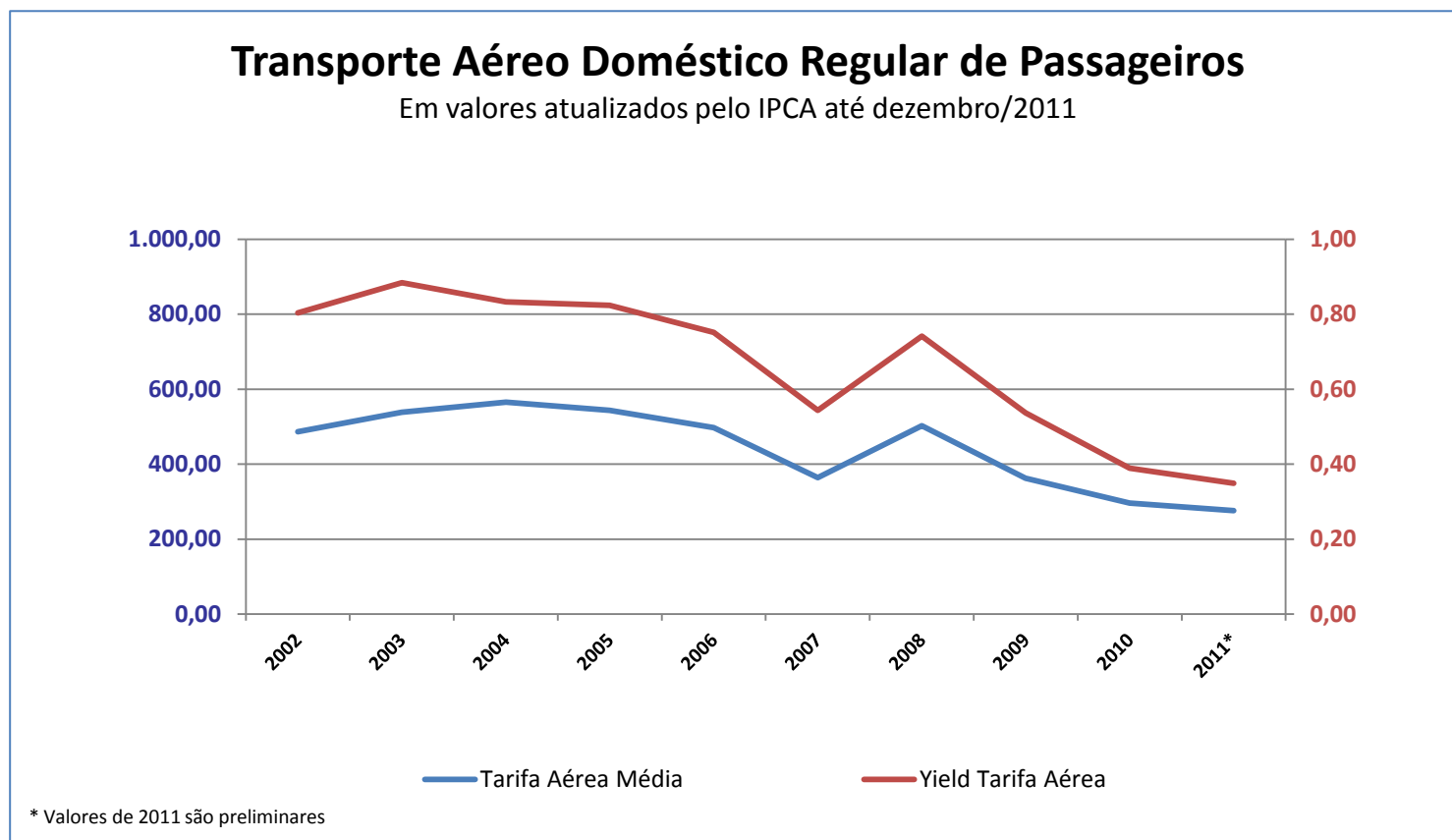
- A quantidade de passageiros quilômetros transportados pagos (RPK) do transporte aéreo doméstico vem crescendo a uma taxa média de 11% ao ano desde 2002.

### Participação de Mercado Doméstico (RPK)

Empresas Aéreas Brasileiras de Serviços Aéreos Públicos



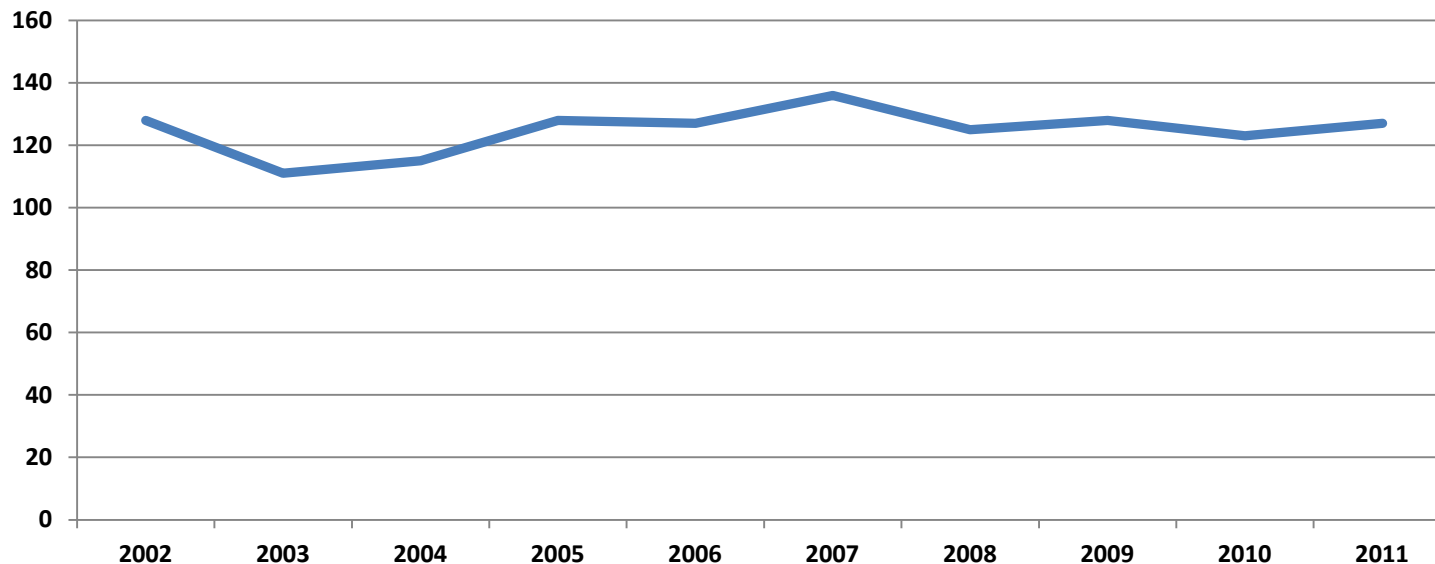
- A participação das 2 empresas líderes no mercado doméstico brasileiro caiu de 88% para 77,4% nos últimos 5 anos.
- A participação das demais empresas no mercado doméstico praticamente dobrou nos últimos 5 anos, tendo passado de 11,9% para 22,6%



- Os valores dos serviços de transporte aéreo em 2011 foram os menores em 10 anos.
- Em 2011, o passageiro pagou menos da metade do valor que pagava há 10 anos para voar 1 km.

### Localidades Atendidas\*

Empresas Aéreas Brasileiras de Serviços Aéreos Públicos

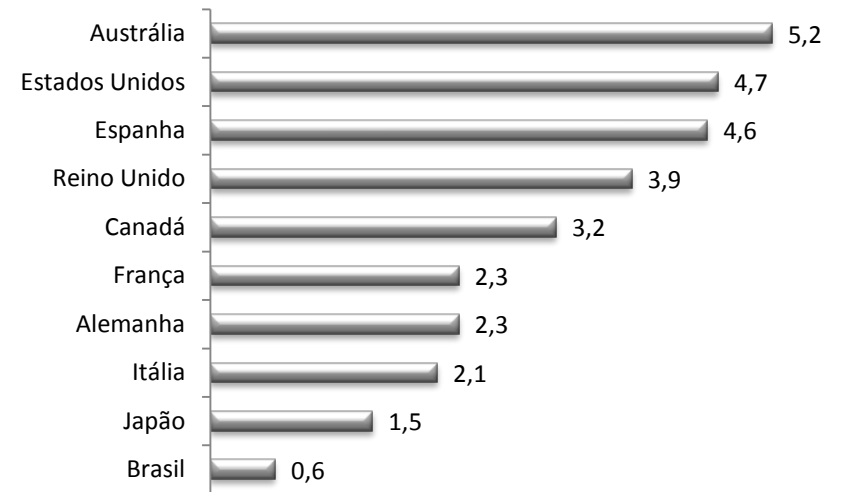
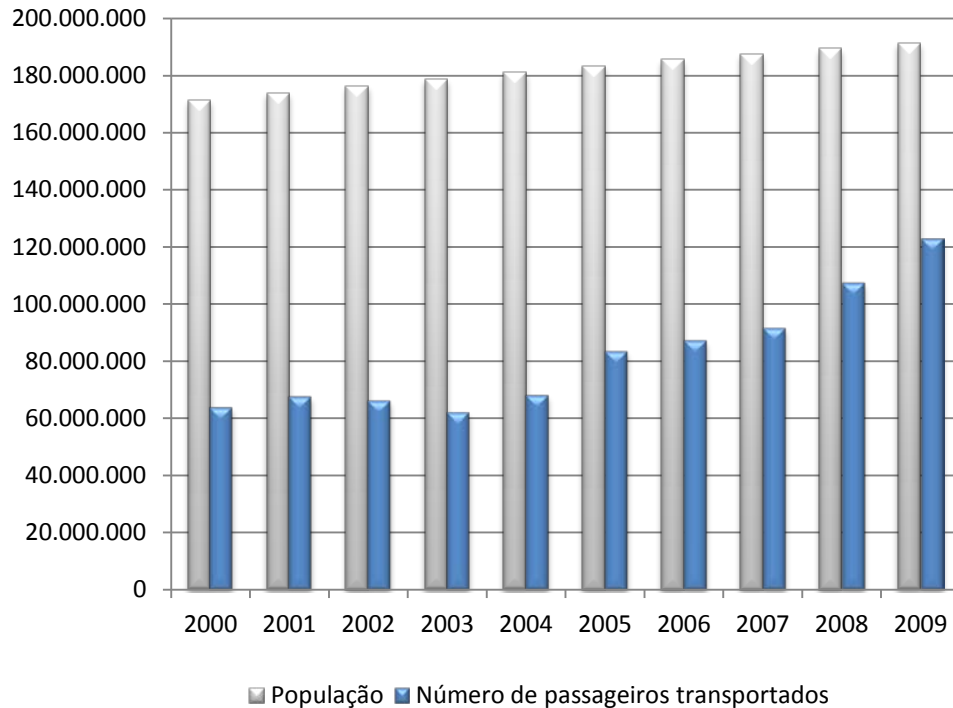


\* Consideradas apenas as localidades que apresentaram mais de 100 voos remunerados no ano.

- A quantidade de localidades atendidas não apresentou variação significativa nos últimos 10 anos.

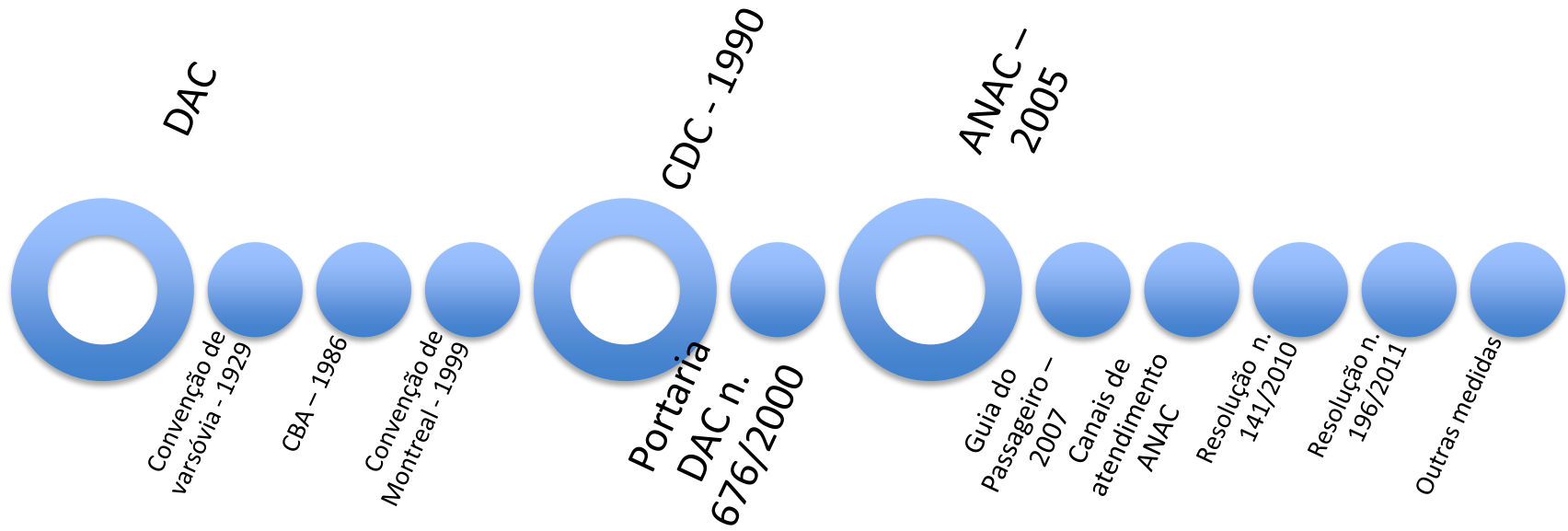


- Evolução do número de passageiros transportados no Brasil frente ao crescimento da população – 2000-2009



Índice de Utilização do Transporte Aéreo: **0,6**

- A evolução do transporte aéreo
- O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor
  - Histórico
  - Fatos
  - Iniciativas do regulador
- As perspectivas: novas ações
  - Transparência
  - Repressão à infração
  - Outros temas
  - Desafios





# O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor

## Fatos

- Novo modelo mundial: empresas low cost – influência sobre todo o setor
  - Maior tempo de utilização das aeronaves (mais modernas)
  - Diferenciação de serviços
  - Maior ocupação, menos conforto
- Expansão dos canais de comercialização
- Acessibilidade aos serviços aéreos (ingresso de novas classes sociais)
- Saturação da infraestrutura aeroportuária
- Grande demanda de consumidores (contratos não cumpridos, atrasos, cancelamentos, extravios de bagagem, remarcação etc)

Manifestações dos passageiros

- Recepção e tratamento

Res. nº 138/2010

- informações bilhete – cobrança de itens indissociáveis

Res. nº 141/2010

- Assistência material e reacomodação

Res. nº 196/2011

- Atendimento ao passageiro – presencial, telefônico e via internet



# O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor

## Iniciativas do regulador

- Construção de canais de comunicação com o passageiro:
  - REATAR (IN ANAC nº 48/2010)
    - FAQ
    - FOCUS (registro de ocorrências contra regulados)
    - ECOAR (registro de ocorrências contra ANAC - ouvidoria)
  - Canais de recebimento para FOCUS e ECOAR
    - 0800 725 4445
    - Formulário eletrônico site ANAC: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)
    - Postos de Atendimento nos aeroportos

- Resolução ANAC n. 138/2010:
- Uniformização do conteúdo do bilhete aéreo;
- Vedação da cobrança de valores relativos a custos ou serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte da tarifa, possibilitando a comparação dos preços praticados pelas empresas aéreas;
- Limitação do conteúdo das taxas aos valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entes governamentais devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador.
- Vedação da inserção, no bilhete de passagem, de valores relativos à atividade de intermediação eventualmente estabelecida diretamente entre os prepostos do transportador e o adquirente do bilhete de passagem.



- Garantia do direito a informação ao passageiro;
- Estabelecimento de direitos dos passageiros em caso de alterações no contrato de transporte na hipótese de atrasos, cancelamentos e preterição de embarque (em vigor desde 13/06/2010);
- Atendimento 24 horas na ANAC pelo:  
0800 725 4445

Situação	Direitos do Passageiro
Atraso a partir de 1 hora	• Comunicação (internet, telefonemas, etc)
Atraso a partir de 2 horas	• Alimentação
Atraso a partir de 4 horas, cancelamento	• Acomodação ou hospedagem • Transporte até o local de acomodação • Reembolso integral • Reacomodação em outro voo
Preterição	• Deverá ser sempre negociada entre a companhia aérea e os passageiros • Reacomodação ou reembolso







# O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor

Resolução n. 196/2011

## •Atendimento presencial:

- Obrigatoriedade de as empresas aéreas disporem de estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentarem mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;
- O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso.

## •Atendimento via internet:

- Atendimento As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dispor de sistema eletrônico de fácil legibilidade e navegabilidade, voltado para o acolhimento, registro, tratamento e acompanhamento das queixas e reclamações do passageiro.

## •Atendimento telefônico:

- Observância ao decreto de regulamentação do SAC.

- A evolução do transporte aéreo
  - O transporte aéreo e a realização do direito do consumidor
    - Histórico
    - Fatos
    - Iniciativas do regulador
- As perspectivas: novas ações
    - Transparência
    - Repressão à infração
    - Outros temas
    - Desafios

Transparência



Repressão à infrações



Outros temas



Divulgação de informações sobre regularidade e pontualidade

Obrigatoriedade das empresas aéreas divulgarem em suas páginas, no momento da venda, seus dados de atrasos e cancelamentos por voo

Obrigatoriedade do administrador aeroportuário divulgar no aeroporto os dados das empresas

Reduz assimetria de informação, permitindo melhor escolha do passageiro

Alinha interesses

### Aumento no valor das multas

Impacta o comportamento das empresas

Aumenta a eficácia das punições

Alteração no CBA, aumentando o valor máximo de multa a ser aplicada:  
R\$50MM

Os valores das multas ficariam ao critério da ANAC, podendo-se agregar diversas multas em uma só

Revisão da Resolução nº 25/2008 que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANAC

Tipificação de  
novas condutas  
penalizáveis e  
punições

Impacta o  
comportamento  
das empresas

Aumenta a  
eficácia das  
punições

Norma de  
monitoramento  
prevendo  
punição para  
atrasos e  
cancelamentos  
**crônicos**

Norma de  
monitoramento  
prevendo  
punição para  
atrasos e  
cancelamentos  
**críticos**

Norma  
prevendo  
suspensão da  
comercialização  
em caso de  
reincidência nas  
falhas  
tipificadas

## Novas Penalidades

Impacta o  
comportamento das  
empresas

Aumento de eficiência  
na utilização de  
infraestrutura escassa

Norma prevendo  
perda de slots  
em situações  
específicas –  
Revisão da  
Resolução ANAC  
nº 2/2006

- Eficiência (SLA)



- Atendimento ao Usuário



- Compartilhamento de balcões de check-in



- Acessibilidade



- Fiscalização e Monitoramento dos serviços aéreos





- Continuação do processo de atualização e aperfeiçoamento das condições gerais de transporte (Portaria n. 676/2000):
  - Bagagens;
  - Alteração do contrato de transporte e outros temas.
  - Mudança do modelo de gestão dos aeroportos
- Realização ampla do direito de informação
- Articulação com os órgãos de proteção e defesa do consumidor (DPDC, Procons, MP, Defensoria, instituições civis): construção de agenda regulatória positiva;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação da ANAC para receber e dar tratamento à reclamação individual do passageiro;
- Criação de ambiente regulatório favorável ao crescimento da aviação, sem prejuízo da segurança.



# Obrigada!

**Danielle Pinho Soares Alcântara Crema**

Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

(SRE/ANAC)

[sre@anac.gov.br](mailto:sre@anac.gov.br)