



**idec**

**Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor**

# Quem somos

**Criado em 1987, o Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - é uma associação não-governamental e sem fins lucrativos composta por mais de 11mil consumidores , que atua para representar a voz do consumidor e defender os seus direitos.**

## Nossa missão

# Missão

Promover a educação, conscientização, participação, a defesa do consumidor, e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

# Como trabalhamos

## Ações Judiciais

- levantamos mais de **R\$ 55 milhões** para benefício de nossos associados.
- **beneficiamos** por volta de **2800** associados.
- ingressamos com mais de **1000 ações**.
- temos atualmente **400 ações judiciais** em andamento.
- atualmente, por volta de **5000 associados** são beneficiários em alguma de nossas ações.

# Atual conjuntura do serviço prestado no transporte aéreo

## **Relatório de Desempenho 2010 – ANAC**

Alto número de atrasos e cancelamentos

## **Imprensa**

Irregularidades no atendimento ao consumidor

Furto e extravio de bagagens

Falta de assistência material em caso de atraso e cancelamento

## **Reclamações dos Consumidores – SINDEC 2010**

Art. 49 do CDC

Falta de informação sobre problemas com o voo

Outras

# Principais problemas enfrentados pelo consumidor:

**Atrasos**

**Cancelamentos**

**Overbooking**

**Extravio e furto de Bagagem**

**Falta de informação ao passageiro**

**Multas abusivas de cancelamento**

# Atuação do IDEC

## Carta à ANAC (agosto/2011):

Altos índices de cancelamentos e atrasos

X

Baixa quantidade de reclamações



**Falta informação ao passageiro sobre seus direitos no contrato de Transporte e em caso de má prestação de serviço**

# Resoluções da ANAC

## **Resolução 141/10**

**Atrasos, cancelamentos e overbooking: Assistência material**

## **Resolução 196/11**

**Guichês de atendimento das principais empresas e aeroportos**

Imprensa e Reclamações: Empresas não vêm cumprindo tais dispositivos

**Falta fiscalização da ANAC e punição eficaz das empresas aéreas**



# Legislação Federal

## **Código de Defesa do Consumidor**

Art. 6º, III (direito à informação)

Art. 6º, VI (prevenção e reparação de danos)

Art. 49 (direito ao arrependimento)

## **Código Civil**

Art. 740, § 3º (retenção de 5% no caso de cancelamento)

# Conclusões

**Empresas aéreas não vêm cumprindo com determinações legais e da própria ANAC;**

**A ANAC não fiscaliza as empresas aéreas de forma eficiente e não pune aquelas que desrespeitam suas disposições e os direitos dos passageiros;**

**Falta de informação aos passageiros sobre seus direitos;**

**Não estão sendo efetivados os direitos já assegurados ao consumidor**



**Obrigado!**

Maria Elisa Cesar Novais  
Gerente Jurídica  
[elisa.novais@idec.org.br](mailto:elisa.novais@idec.org.br)