

# ANAC amplia direitos do passageiro em vôos atrasados, cancelados ou em caso de preterição

Além de mais informação, empresa aérea deverá providenciar assistência em menor prazo

Resolução da Agência entra em vigor em junho, pouco antes das férias escolares

Brasília, 15 de março de 2010 - Após amplo processo de discussão pública, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) aprovou a nova regulamentação dos direitos dos passageiros do transporte aéreo em casos de vôos atrasados ou cancelados, além das situações de preterição (impedimento do embarque por necessidade de troca de aeronave ou overbooking). A Resolução nº 141, publicada hoje (15 de março) no Diário Oficial da União, entra em vigor em junho, pouco antes das férias escolares.

A resolução da Agência trata especificamente da assistência devida ao passageiro por problemas gerados pelas companhias aéreas e não depende da aprovação do Congresso Nacional, ao contrário do projeto de lei encaminhado pelo Ministério da Defesa na semana passada, que trata do pagamento de indenizações a passageiros prejudicados por atrasos, cancelamentos e preterição.

As principais inovações trazidas pela norma da ANAC estão na redução do prazo em que a empresa deve prestar assistência ao passageiro, na ampliação do direito à informação e na obrigação de reacomodação imediata nos casos de vôos cancelados, interrompidos e para os passageiros preteridos de embarcar em vôos com reserva confirmada. Pela norma anterior, a companhia aérea pode esperar até 4 horas antes de começar a providenciar reacomodação em outro voo, reembolso do valor pago ou mesmo facilidades de comunicação e alimentação para o passageiro prejudicado. Com a nova regulamentação, grande parte dessas providências passa a ser imediata.

"A mudança representa um avanço significativo dos direitos dos passageiros do transporte aéreo. Buscamos compatibilizar a racionalidade do Código Brasileiro de Aeronáutica com os princípios e normas presentes no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que existe relação de consumo entre o transportador e o passageiro" - explica o diretor de Regulação Econômica da ANAC, Marcelo Guarany.

A prestação de informação será ainda mais uma obrigação da empresa. Em casos de atrasos, cancelamentos ou preterição, a companhia aérea passa a ser obrigada a comunicar os direitos do passageiro, inclusive entregando a ele um folheto com essa informação. Caso solicitado, a empresa também terá que emitir uma declaração por escrito confirmando o ocorrido - para o passageiro que perdeu um compromisso por atraso de voo, por exemplo.

Além disso, a nova regulamentação prevê que a companhia possa oferecer outro tipo de transporte (rodoviário, por exemplo) para completar um voo que tenha sido cancelado ou interrompido, desde que o passageiro concorde. Caso contrário, ele poderá aguardar o próximo voo disponível ou mesmo desistir da viagem, tendo direito ao reembolso integral do bilhete.

Quanto ao prazo de reembolso, ele passa a ser solicitado imediatamente nos casos de preterição, cancelamento e quando houver estimativa de atraso superior a 4 horas. A devolução do valor será feita de acordo com o meio de pagamento. Por exemplo, se a passagem já está quitada, o reembolso será imediato, por transferência bancária ou mesmo em dinheiro. Já no caso de um bilhete financiado no cartão de crédito e com parcelas a vencer, o reembolso terá de obedecer à política da administradora do cartão.

#### Assistência material

Segundo a antiga regulamentação, somente após 4 horas do horário marcado para o voo o passageiro tem acesso a facilidades de comunicação (telefone, Internet ou outro meio), alimentação e, se for o caso, hospedagem e transporte aeroporto-hotel-aeroporto. A partir de junho, essa assistência será gradual de acordo com o tempo de espera. Após 1 hora do horário previsto para decolagem, a empresa deverá oferecer algum meio de comunicação. Após 2 horas, alimentação. Esses direitos são garantidos mesmo se o passageiro já tiver embarcado e estiver dentro da aeronave em solo. Após 4 horas, é exigida também a acomodação em local adequado (salas de espera vip, por exemplo) ou mesmo em hotel, se for o caso.

"Por sua característica, o transporte aéreo sempre estará sujeito a circunstâncias como atrasos e cancelamentos. O objetivo do novo regulamento é harmonizar a relação entre a empresa e o passageiro, minimizando o impacto prejudicial ao consumidor gerado por problemas causados pelas empresas aéreas. Num momento em que observamos um aumento expressivo da demanda por transporte aéreo no Brasil - 17% de crescimento de 2008 para 2009 - buscamos ampliar os direitos dos passageiros, sem gerar custos excessivos, para que isso não seja repassado ao consumidor" - completa o diretor da ANAC.

Outras medidas são a exigência de endosso de passagem para outra companhia mesmo quando não houver convênio entre elas e, ainda, a obrigação de suspender as vendas de bilhetes para os próximos voos da empresa para o mesmo destino até que sejam reacomodados todos os passageiros prejudicados por atrasos, cancelamentos ou preterição.

O descumprimento das normas configura infração às condições gerais de transporte e podem resultar em multas às companhias de R\$ 4 mil a R\$ 10 mil por evento.

A Resolução nº 141 substitui a Portaria nº 676/CG-5/2000 na disciplina dos direitos e garantias do passageiro quando o contrato de transporte firmado com a companhia aérea é descumprido, por motivos de atraso, cancelamento de voos ou de preterição de passageiros. A mudança teve origem em discussões internas da ANAC sobre a inadequação da regulamentação vigente e, especialmente, na Ação Civil Pública em trâmite perante a 6ª Vara Federal de São Paulo, que determinou à Agência a reavaliação da portaria.

Na página da ANAC na Internet está disponível a íntegra da Resolução, no endereço: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf>

**Assessoria de Comunicação Social da ANAC**

email: [jornalismo@anac.gov.br](mailto:jornalismo@anac.gov.br)

Novos telefones (61) 3366-9494 / 9495 / 9496 / 9497

Plantão de Imprensa - (61) 9112-8099

Fonte: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

Em: 16/03/2010