



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO
N.º 765, DE 2017
(Do Sr. André Amaral)**

Susta a aplicação do art. 11 da Resolução nº 400, de 2016, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PDC-563/2016.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica sustada a aplicação do art. 11 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que “Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte”.

Art. 2º Este Decreto Legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O art. 11 da Resolução nº 400, de 2016, da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, estipula que o exercício do direito de arrependimento na aquisição de passagem aérea pode se dar nas vinte e quatro horas seguintes ao recebimento do comprovante de compra, desde que esta tenha sido feita com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque.

Em que pese a boa vontade da ANAC no sentido de pacificar questão controversa, o fato é que o dispositivo afronta o disposto no art. 49 da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), como se pode notar a seguir:

“Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.”

Ora, tendo em vista que a aquisição de passagem aérea se dá, na ampla maioria dos casos, mediante o uso da Internet – ou seja, fora do estabelecimento comercial, assim considerada loja da companhia aérea ou de seu representante – e que a lei não faz distinção quanto a contratação de bens ou serviços, nada dizendo a respeito de exceções, parece evidente que o direito de arrependimento em até sete dias também se aplica ao caso.

A par desse dispositivo legal, vale notar que o Poder Executivo,

no intuito de regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, editou o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. O texto da norma trata do direito ao arrependimento nos seguintes termos, não cuidando de exceções:

“Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.”

Soa descabido, portanto, que a ANAC, mesmo com a melhor das intenções, baixe regra diferente da já definida em lei e já observada em decreto. Trata-se de injuridicidade flagrante, a meu juízo.

Faço a ressalva de que se trata de minha interpretação - muito embora, creio, ela seja de difícil questionamento - porquanto a matéria se acha espalhada na Justiça. Há diversos processos em curso e uma jurisprudência em formação. Por ora, os tribunais têm divergido acerca da aplicação do direito ao arrependimento nas compras de passagem aérea na internet. A seguir, passo a reproduzir excertos de decisões judiciais a respeito do tema:

1. TJDF

A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49, do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo de passageiro concluídos por intermédio da internet. Ademais, o exercício do direito de arrependimento, por constituir faculdade do consumidor, não o sujeita à aplicação de multa. Precedente

na 1ª Turma: [Acórdão n.660184](#) 398269, 20080111250468ACJ, Relatora: Wilde Maria Silva Justiniano Ribeiro, publicado no DJE: 12/1/2010, pág.: 151. Acórdão nº 652744, 20110710091144ACJ, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Publicado no DJE: 14/2/2013, pág.: 262).

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. CONTRATO CELEBRADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DA LEI N. [8.078/90](#). MULTA INDEVIDA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. ([Acórdão n.661032](#), 20120111194722ACJ, Relator: SANDRA REVES VASQUES TONUSSI, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 12/03/2013, Publicado no DJE: 14/03/2013. Pág.: 406)

2. TJRS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TURMAS RECURSAIS



CDB

Nº 71005259866 (Nº CNJ: 0049497-02.2014.8.21.9000)
2014/CÍVEL

**RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR.
TRANSPORTE AÉREO. AQUISIÇÃO DE
PASSAGENS PELA INTERNET. REVELIA.
CANCELAMENTO DOIS DIAS APÓS A COMPRA.
COBRANÇA DE TAXAS INDEVIDAS. RESTITUIÇÃO
SIMPLES DOS VALORES EFETIVAMENTE PAGOS.
INCIDÊNCIA DO ARTIGO 49 DO CDC. SENTENÇA
REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**



RECURSO INOMINADO

SEGUNDA TURMA RECURSAL |
CÍVEL

Nº 71005259866 (Nº CNJ: 0049497-
02.2014.8.21.9000)

COMARCA DE PORTO ALEGRE

EDUARDO CABRAL MOTTA

RECORRENTE

TAM LINHAS AEREAS

RECORRIDO



ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Segunda Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, à unanimidade, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Participaram do julgamento, além da signatária, os eminentes Senhores **DR.^a ANA CLAUDIA CACHAPUZ SILVA RAABE E DR. ROBERTO BEHRENSDORF GOMES DA SILVA.**

Porto Alegre, 08 de julho de 2015.

Em vista da polêmica existente, o que se deveria fazer é tratar o assunto no âmbito da lei. Foi pensando nisso e em outros aspectos controversos do CDC, que há alguns anos o Senado Federal criou comissão de especialistas para

estudar a reforma da lei consumerista, da qual surgiram três propostas, entre as quais o Projeto de Lei nº 281/12, aprovado naquela Casa em 2015 e, agora, sob escrutínio da Câmara dos Deputados. No projeto, incorpora-se o seguinte artigo ao CDC:

“Art. 49-A. Sem prejuízo do direito de rescisão do contrato de transporte aéreo antes de iniciada a viagem (art. 740, § 3º do Código Civil), o exercício do direito de arrependimento do consumidor de passagens aéreas poderá ter seu prazo diferenciado, em virtude das peculiaridades do contrato, por norma fundamentada das agências reguladoras.

Parágrafo único. A regulamentação prevista no caput deverá ser realizada no prazo máximo de cento e oitenta dias após a entrada em vigor desta Lei. (NR)”



Vê-se que o direito de arrependimento permanece, mas seu prazo fica submetido às regras que a agência reguladora fixar.

Considerando que o Congresso Nacional ainda deve se pronunciar em definitivo sobre o tema, bem como o Presidente da República, no caso de aprovação, não pode a ANAC, por óbvio, colocar a carroça à frente dos bois, dispondo em desacordo com o que manda dispositivo que continua em vigor.

Dado esse conjunto de argumentos, peço que a Casa dê a devida atenção ao presente decreto legislativo, aprovando-o em respeito à lei de defesa do consumidor.

Sala das Sessões, em 05 de setembro de 2017.

Deputado **ANDRÉ AMARAL**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE
AÉREO

Seção I
Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a

Ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de

comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

III - valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

§ 2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra opt-in) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra opt-in).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta

Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - horário e data do voo, se houver;

III - procedimento e horário de embarque;

IV - produtos e serviços adquiridos; e

V - prazo de validade da passagem aérea.

Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré- definida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (interline), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V

Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o caput deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I Do Check-in e Apresentação para Embarque

Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no caput deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do caput deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Seção II

Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A acomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III

Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela acomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV

Da Reacomodação

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na acomodação.

Seção V Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do caput deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no caput deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 45. Ficam revogados:

I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;

VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;

VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;

VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e

IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ
Diretor-Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.
(Redação incluída pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

VALORES DE MULTAS DECORRENTES DE INFRAÇÃO À RESOLUÇÃO

Valor (expresso em real)		
Mínimo	Intermediário	Máximo
20.000	35.000	50.000

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue,

devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

.....

.....

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

.....

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
