



A Regulação da Aviação Civil e o Direito do Consumidor

São Paulo, 31.10.2019

- Regulação
 - Regulação x Legislação primária
 - Papel da ANAC
 - Formas e alcance da regulação
- Regulação do setor
- Regulação das Relações de Consumo
 - Resolução 400
 - Fiscalização e monitoramento
 - Consumidor.gov.br
- Problemas

Legislação x Regulação

✓ Formas e alcance

- ✓ Regulação por incentivo
- ✓ Ameaça de regulação
- ✓ *'name and shame'*
- ✓ Regulação baseada em princípios
- ✓ Regulação responsiva
- ✓ **Comando e controle**

✓ Interação com regulador

ex.: Res. 846/2019 ANATEL

Regulação responsiva

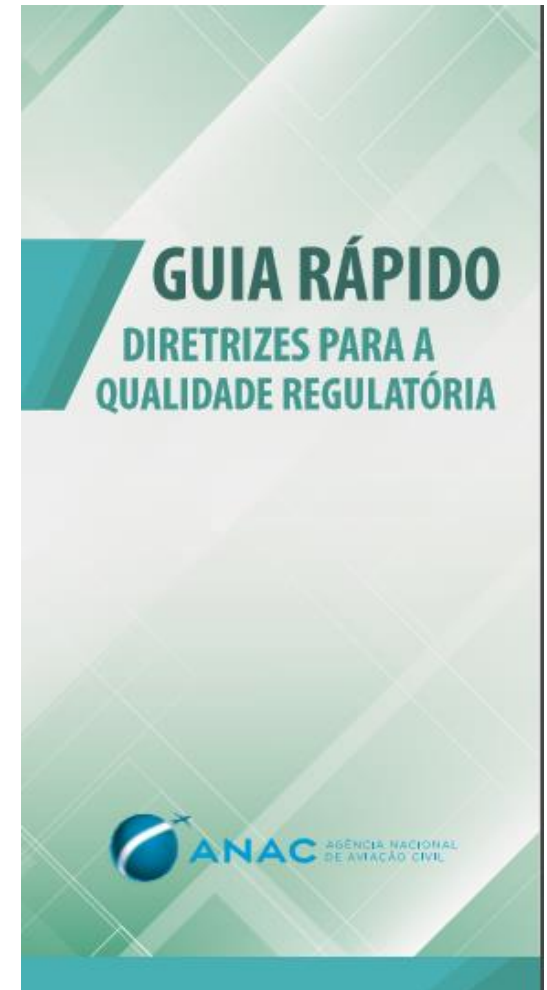
- ✓ Monitoramento e controle:
 - ✓ análise do desempenho
 - ✓ diferenciação de risco regulatório em face do comportamento dos agentes, de modo a alocar recursos e adotar ações compatíveis com o risco
 - ✓ avaliar atuação dos grupos econômicos controladores dos agentes setoriais
 - ✓ prevenir práticas irregulares e estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços
 - ✓ atuar na busca da correção de práticas irregulares e da reparação ou minimização de danos

Planos de resultados com agentes setoriais para melhoria do desempenho, com base em evidências que apontem degradação ou sinalizem deterioração da prestação do serviço

Resolução 462 ANAC

Qualidade Regulatória

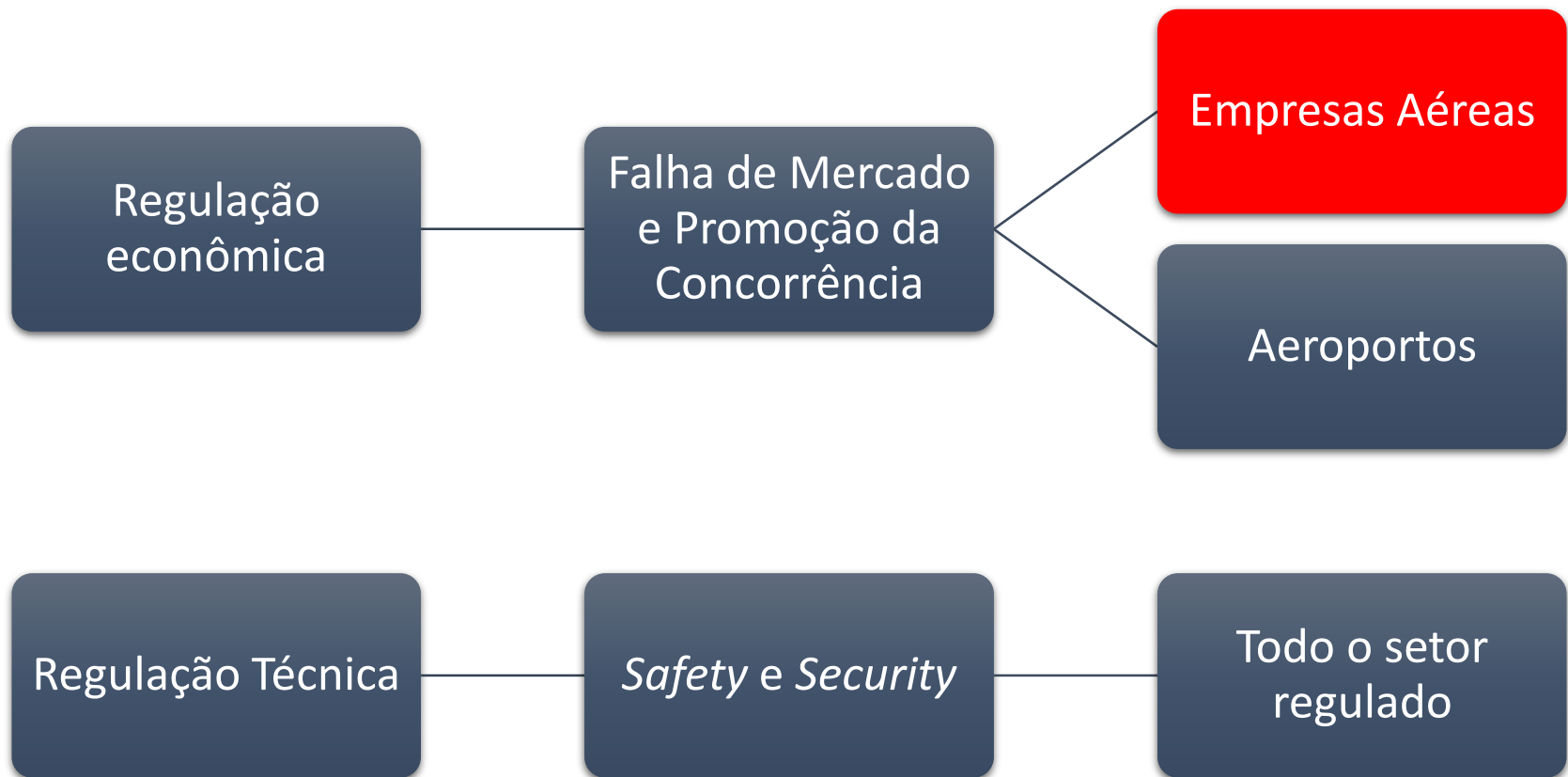
- ✓ Diretrizes para a Qualidade Regulatória
(Portaria nº 3.092/2017)
- ✓ Agenda Regulatória (Instrução Normativa nº74/2013)
- ✓ Processo Normativo (Instrução Normativa nº 107/2016)
 - Motivação, Problema, Alternativas
 - Estudos Regulatórios
 - Fundamentação Técnica (referências bibliográficas, legislação etc)
 - Consultas a interessados e outras instituições
 - *Benchmarking*
 - Análise de Impacto Regulatório (AIR)
 - Consultas e Audiências Públicas (transparência e participação social, Instrução Normativa nº18/2009)
- ✓ Deliberação da Diretoria Colegiada



Controle Interno, Externo e Social

- ✓ Poder Legislativo e Poder Judiciário
- ✓ Tribunal de Contas da União
- ✓ Controladoria-Geral da União
- ✓ Ministério Público Federal
- ✓ Ministério da Economia
- ✓ Imprensa
- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Ouvidoria
- ✓ Conselho Consultivo
- ✓ Corregedoria
- ✓ Procuradoria Federal Especializada
- ✓ Reuniões Deliberativas transmitidas ao vivo e gravadas

Regulação Técnica e Econômica

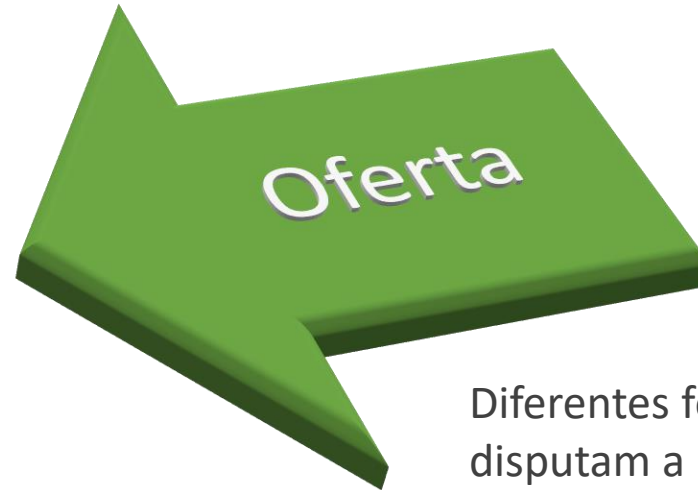


Regulação do setor

- LIVRE CONCORRÊNCIA
- Inexistência de licitações
- Inexistência de garantia de equilíbrio econômico-financeiro do contrato
- Liberdade de Oferta de Voos = livre entrada e saída do mercado = contestabilidade do mercado
- Liberdade Tarifária = competição por preços
- Serviços de natureza não continuada
- Preço é dinâmico e determinado pelas forças de mercado
- Oferta de diferentes níveis de serviços
- Indústria de rede
- Transporte de massa

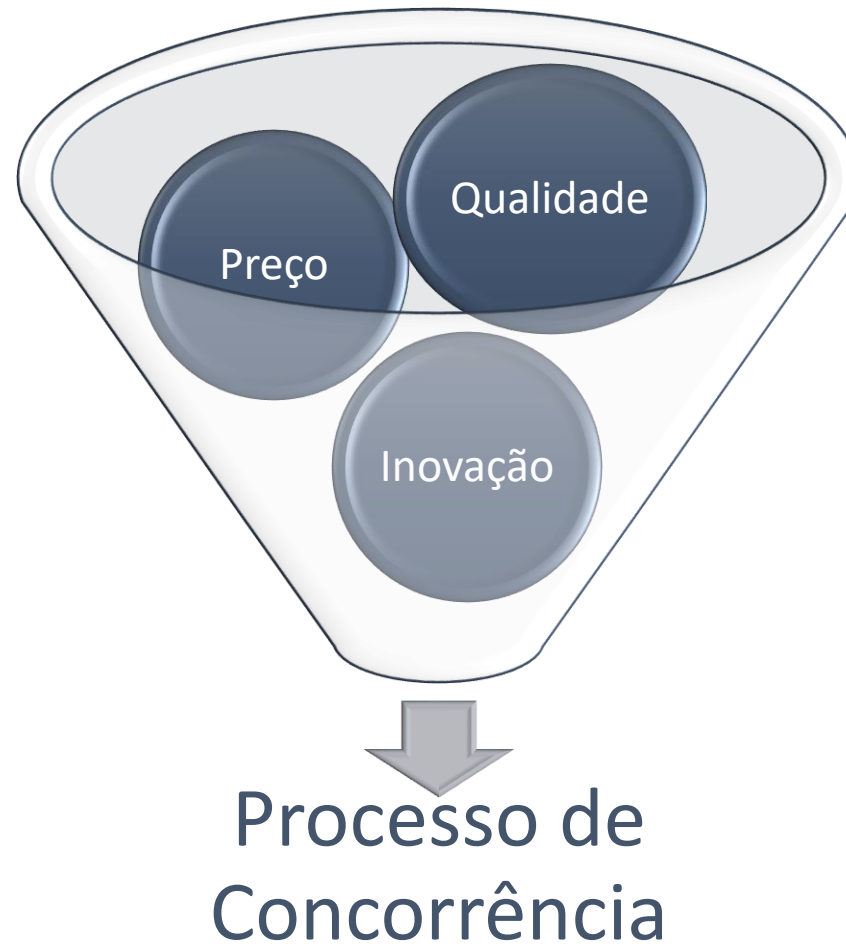
Concorrência

Diferentes passageiros com diferentes necessidades e disposição de pagamento demandam produtos e serviços

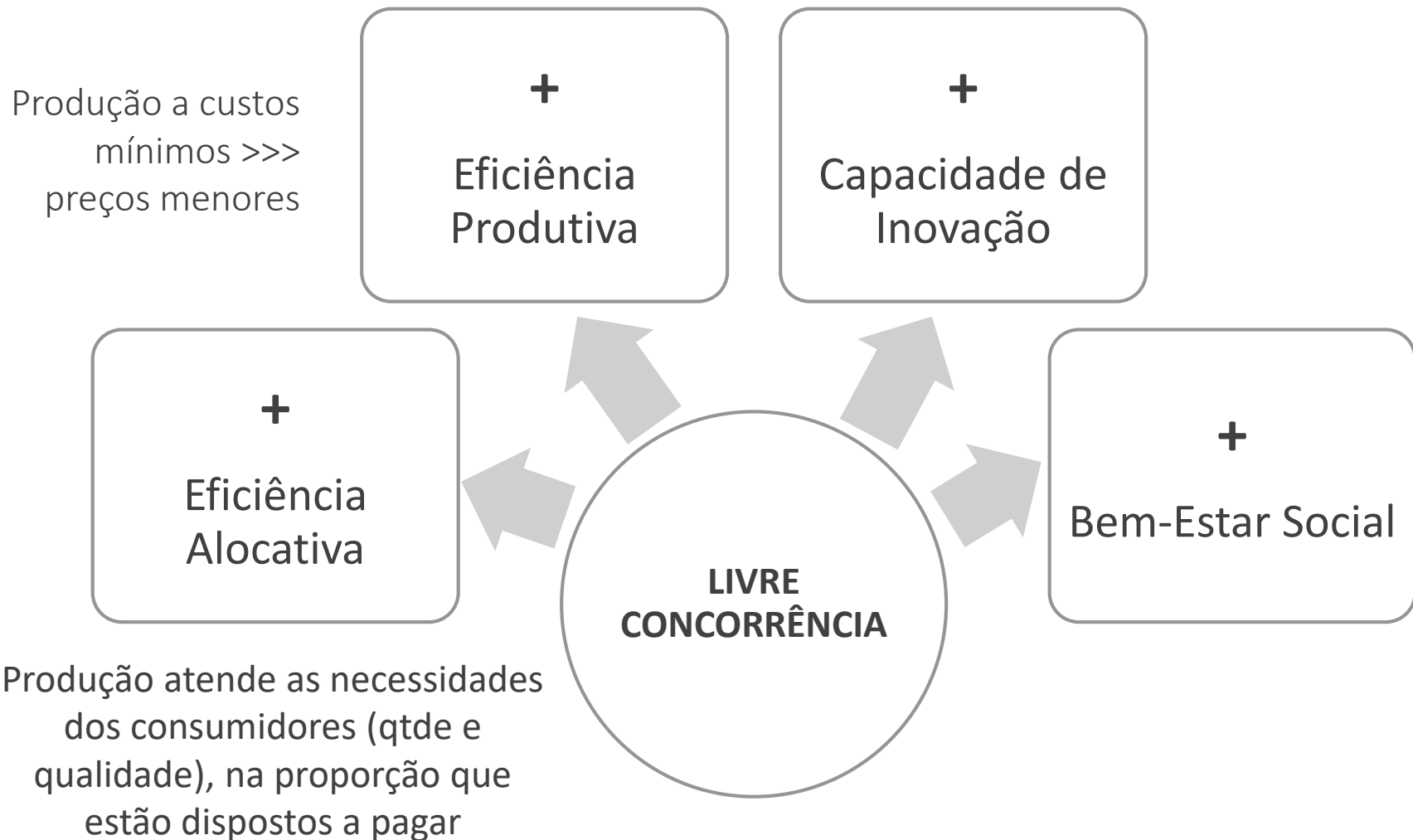


Diferentes fornecedores disputam a preferência dos passageiros

Instrumentos de Concorrência



Concorrência



Riscos de Políticas Públicas e Regulação

“A ação governamental pode causar distorções na economia a ponto de afetar a concorrência, caso promovam:

- (i) a limitação do número ou variedade dos ofertantes;
- (ii) a limitação à capacidade concorrencial dos ofertantes;
- (iii) a redução do incentivo à competição entre os ofertantes;
- (iv) a limitação às escolhas e à informação disponível aos consumidores.”

Cartilha de Promoção à Concorrência, SEAE

Falha de Governo

“A intervenção do governo também pode causar **distorções** no mercado, levando a uma **alocação de recursos menos eficiente** do que haveria sem essa intervenção.

Essa situação é frequentemente chamada de falha de governo ”
(com grifos nossos)

Cartilha de Promoção à Concorrência, SEAE

Regulação Econômica no Mundo

Civil
Aeronautics Act

Barreiras
à Entrada

(EUA)

1938

SITAR
(Brasil)

1975

Código
Brasileiro de
Aeronáutica

Impedir
competição
ruinosa

1986

Bandas
Tarifárias

(Brasil)

1989

1973

Decreto
72.898

Evitar
competição
ruinosa

1979

Deregulation Act
(EUA)

1987

Desregulação
(Europa)

SITAR no Brasil



Nacionais:



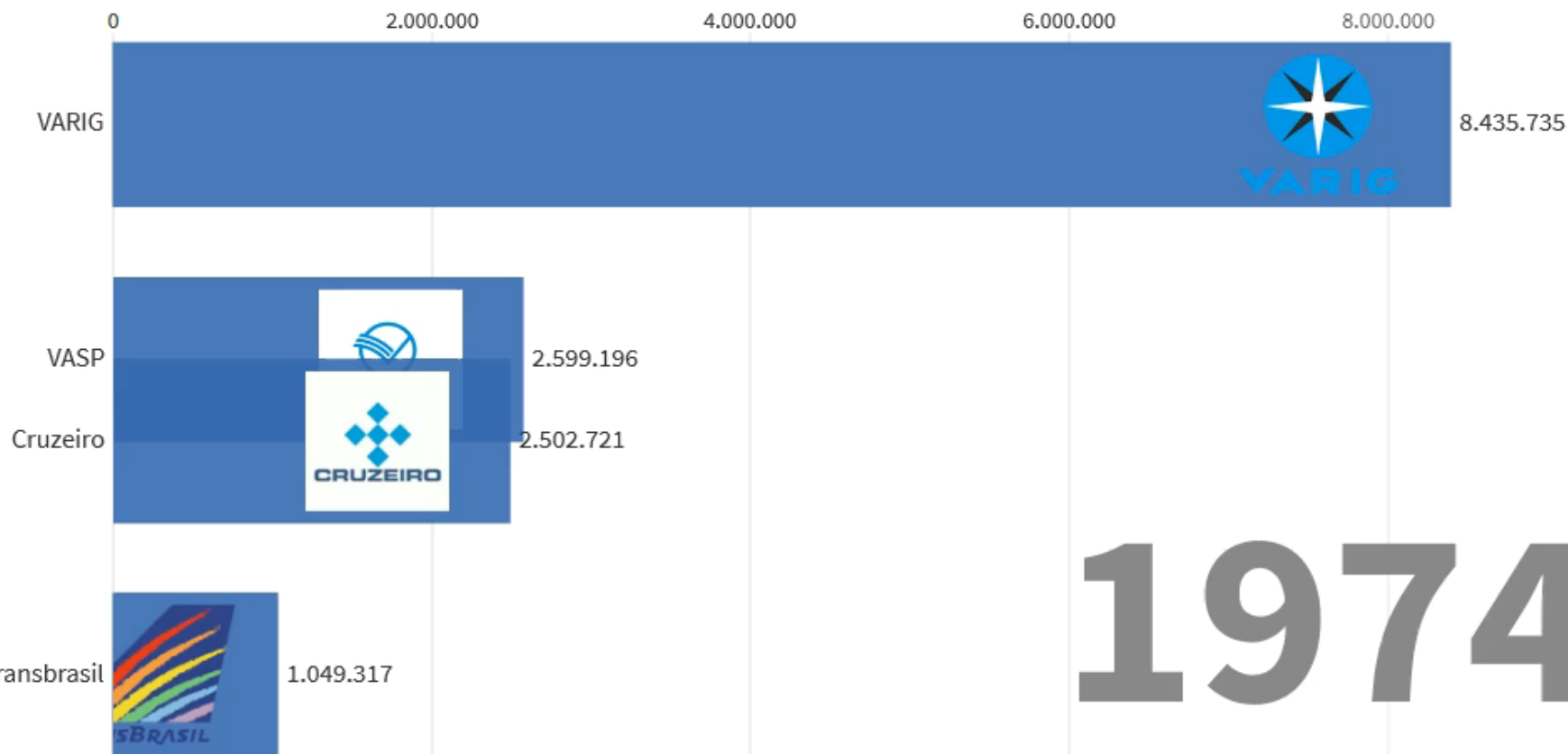


Evolução Histórica do Mercado de Empresas Aéreas Brasileiras baseado na Oferta (ASK)

apresenta
Serviço Interativo

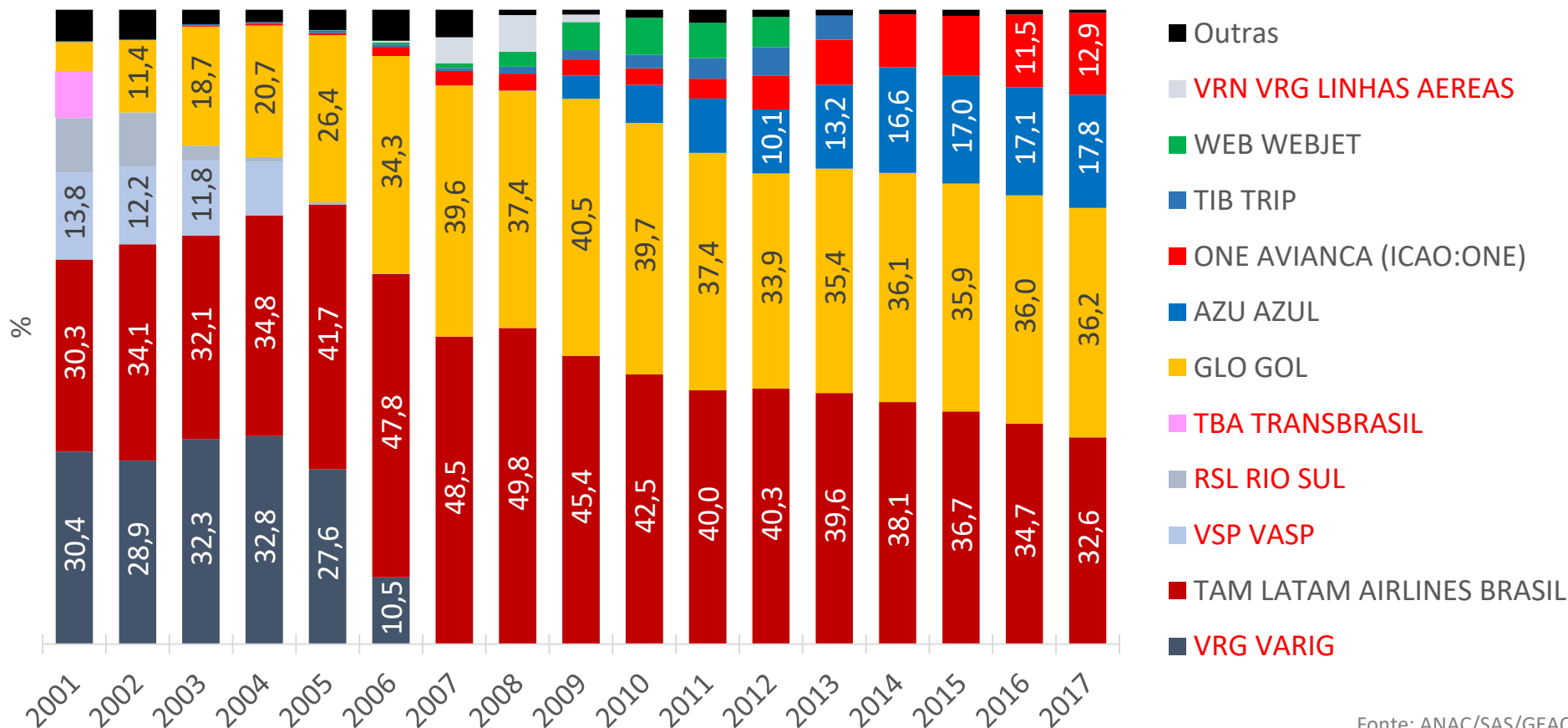
Replay

Regional Low Cost Legacy



Desempenho do setor

Participação de Mercado RPK Doméstico

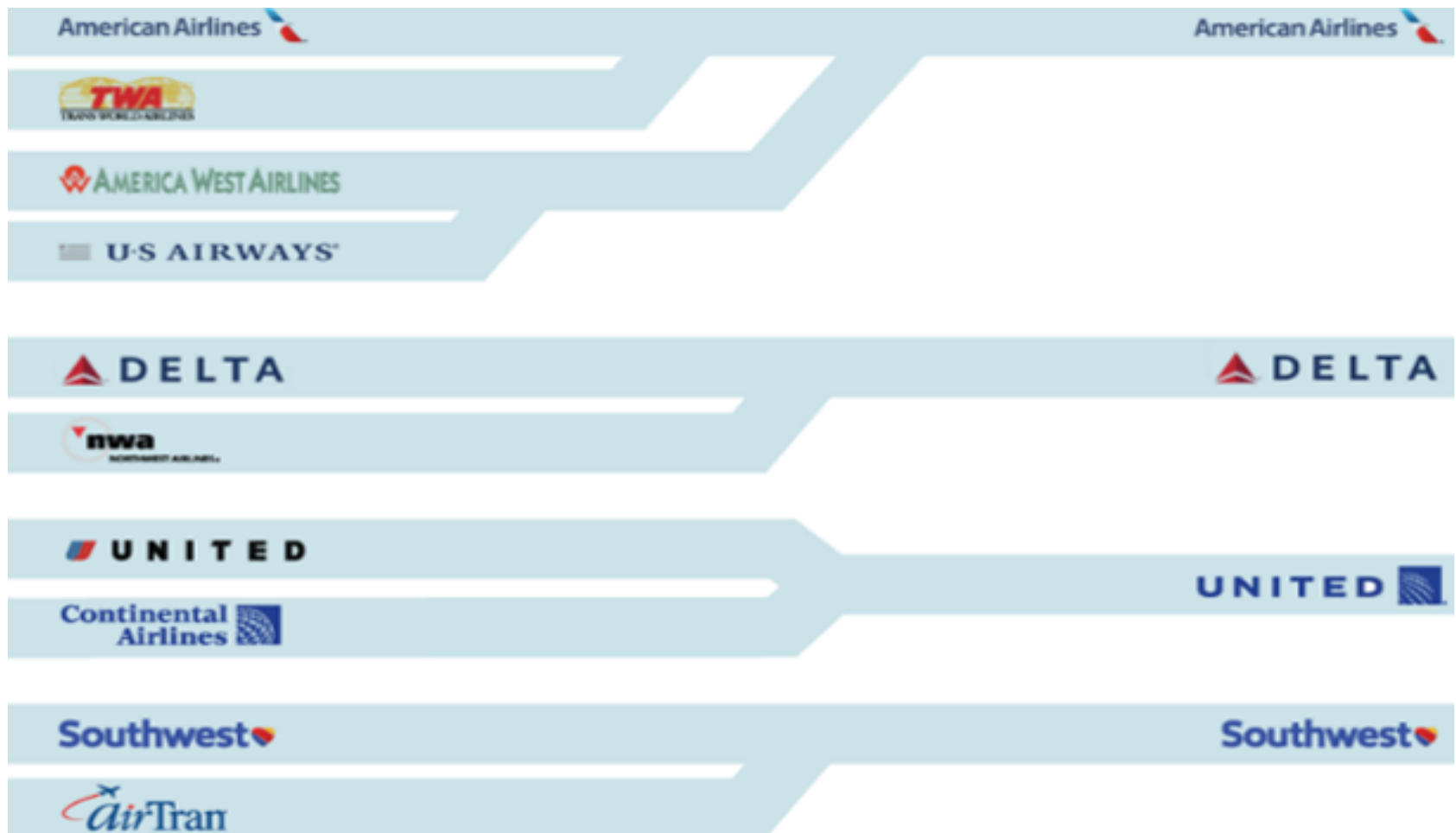


Este [gráfico](#) mostra a evolução recente do processo de consolidação das 4 maiores empresas aéreas americanas (que juntas são responsáveis por 80% do market share doméstico daquele país).

Table 1.8 US airline industry domestic market share

Airlines	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
American	18.51%	18.00%	17.58%	16.85%	16.34%	15.99%	15.91%	15.43%	15.00%	14.63%	23.73%	22.63%	20.31%
Continental	7.90%	7.88%	8.38%	8.62%	8.50%	8.52%	8.33%	8.54%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%
Delta	15.48%	15.39%	13.05%	12.18%	11.65%	11.61%	18.80%	18.32%	18.16%	18.30%	18.67%	18.68%	20.74%
Northwest	8.84%	8.64%	8.03%	7.72%	7.25%	7.06%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%
United	14.68%	13.11%	13.69%	13.03%	12.42%	11.93%	11.53%	10.50%	18.47%	17.77%	17.19%	16.70%	12.86%
US Airways	6.36%	6.27%	5.42%	6.21%	9.32%	9.16%	9.00%	8.95%	9.10%	9.41%	0.00%	0.00%	0.00%
America West	4.58%	4.59%	4.51%	3.19%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%
Southwest	12.10%	13.34%	14.64%	15.49%	16.60%	16.89%	16.83%	17.50%	21.08%	20.94%	20.58%	20.73%	25.91%
JetBlue	2.95%	3.70%	4.51%	4.99%	4.97%	4.95%	5.05%	5.32%	5.61%	5.82%	5.77%	5.89%	5.44%
AirTran	1.89%	2.40%	2.99%	3.52%	3.82%	3.97%	3.93%	3.95%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%
Frontier	1.29%	1.34%	1.53%	1.76%	1.79%	1.70%	1.76%	1.92%	1.75%	1.55%	1.76%	2.10%	2.45%
Virgin America	0.0%	0.0%	0.0%	0.11%	0.72%	1.15%	1.31%	1.60%	2.01%	1.95%	1.91%	1.87%	1.37%
Alaska	3.17%	3.16%	3.29%	3.34%	3.50%	3.65%	3.86%	4.09%	4.34%	4.61%	4.84%	5.08%	3.94%
Hawaiian	1.07%	1.11%	1.18%	1.36%	1.38%	1.49%	1.53%	1.52%	1.66%	1.71%	1.80%	1.84%	1.70%
Spirit	0.99%	0.83%	0.76%	1.06%	1.04%	1.04%	1.12%	1.32%	1.62%	2.00%	2.34%	2.90%	3.34%
Allegiant	0.18%	0.25%	0.44%	0.58%	0.69%	0.91%	1.03%	1.04%	1.22%	1.31%	1.41%	1.57%	1.94%
HHI	1172.6	1141.0	1110.23	1079.3	1103.2	1085.9	1238.8	1215.5	1486.9	1461.9	1705.1	1652.7	1750.0

Consolidação nos EUA



Desempenho do setor

Qtde de empresas com participação superior a 10% RPK doméstico em 2015

País	RPK Doméstico	PAX Doméstico	Empresas Aéreas	Empresas RPK Dom >= 10%	Participação Somada Empresas >=10%
Estados Unidos	1 tri	698 mi	123	4	65,8
China	538 bi	381 mi	31	3	48,4
Brasil	94 bi	98 mi	14	3	89,6
Índia	77 bi	81 mi	13	4	83,9
Rússia	77 bi	39 mi	15	3	63,4
Japão	76 bi	89 mi	11	2	72,6
Austrália	67 bi	55 mi	6	3	86,1
Indonésia	63 bi	79 mi	9	3	82,4
Canadá	45 bi	27 mi	10	2	95,1
Turquia	39 bi	60 mi	9	3	83,2

Outorga do Transporte Aéreo

Concessão de Serviços Públicos (Lei 8.987/1995)	“Concessão” do Transporte Aéreo (Lei 7.565/1986 e Lei 11.182/2005)
Monopólio natural ou limitação do número de prestadores	Livre concorrência Número de prestadores ilimitado Linhas aéreas podem ser exploradas por qualquer empresa (capacidade de infraestrutura e normas de serviço adequadas expedidas pela Agência)
Licitação para outorga	Livre constituição de empresas (homologação técnica / padrões de segurança operacional / limite de capital estrangeiro)
Tarifas fixadas pelo preço da proposta vencedora da licitação	Livre concorrência
Reajuste e revisões tarifárias	Tarifas oscilam de acordo com as condições de mercado
Garantia de equilíbrio econômico-financeiro do contrato	Estado não assegura viabilidade econômica (risco da empresa)
Intervenção do Poder Público	Processo de recuperação judicial
Bens reversíveis	Não há
	Infrações contra a ordem econômica: CADE



- **Liberdade de Oferta de Voos (Art. 48, Lei 11.182/2005)**
 - Nenhuma empresa tem assegurada exclusividade em qualquer linha aérea
 - Livre entrada no mercado: qualquer linha aérea pode ter voos ofertados por qualquer empresa aérea a qualquer momento (capacidade aeroportuária e normas de serviço adequado)
 - Constante ameaça de novo entrante
 - Mercado Contestável

- **Liberdade Tarifária (Art. 49, Lei 11.182/2005)**
 - Livre concorrência em preços
 - A tarifa aérea oscila de acordo com as condições de mercado
 - Interação entre oferta e demanda
 - O Estado não assegura a viabilidade econômico-financeira
 - Diferenciação de serviços e tarifas
 - Ofertas promocionais
 - Inovação, melhoria continuada da eficiência operacional

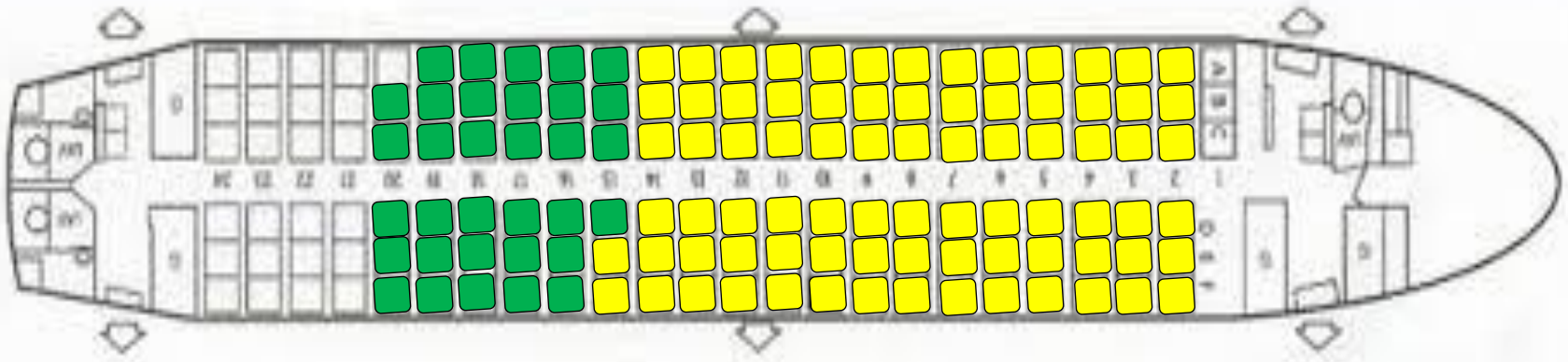
Promoção da Concorrência



Desempenho do Setor

Aproveitamento de Assentos

Ganho de eficiência
40%

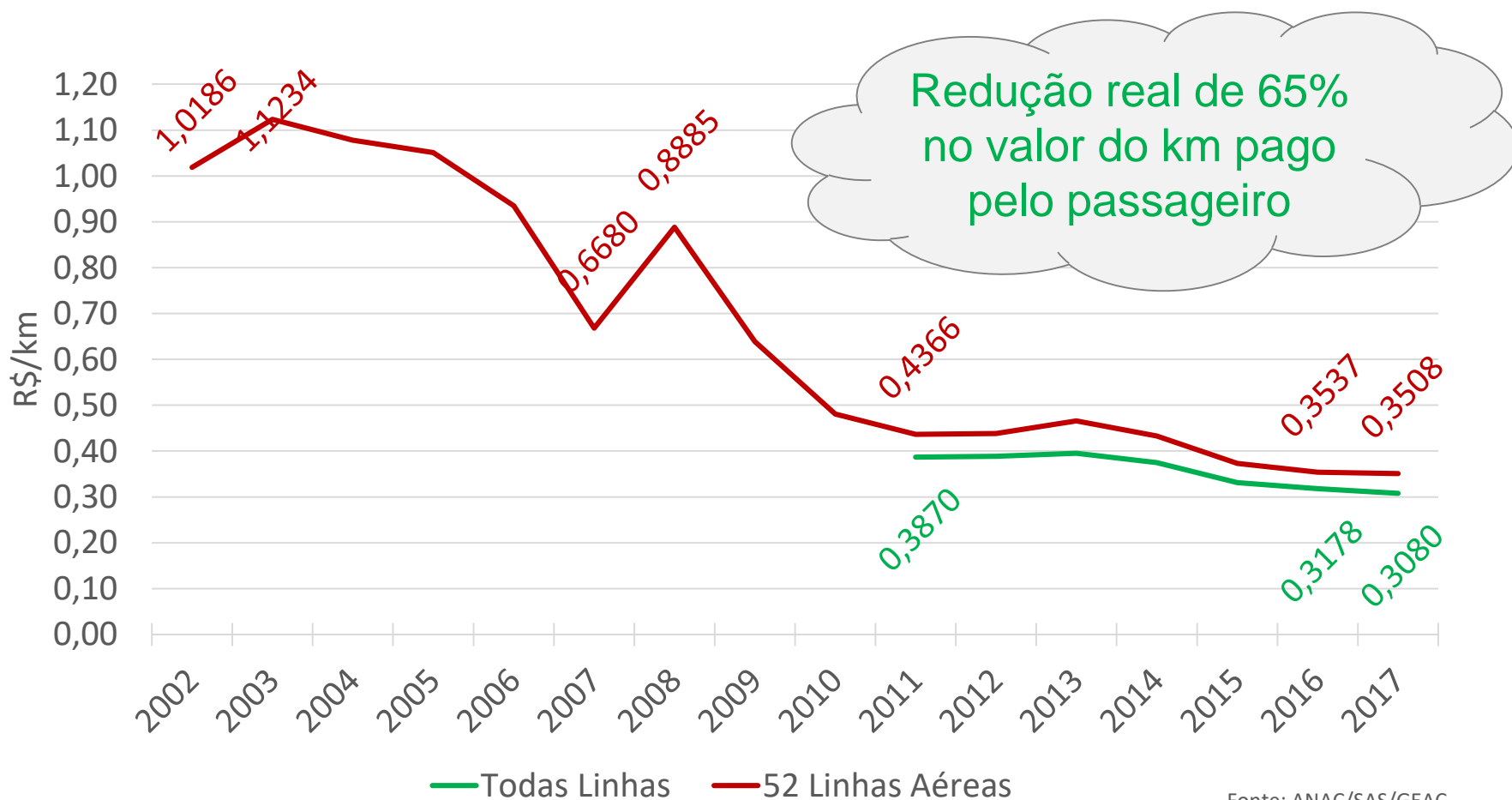


■ 2001 = 58%

■ + ■ 2017 = 82%

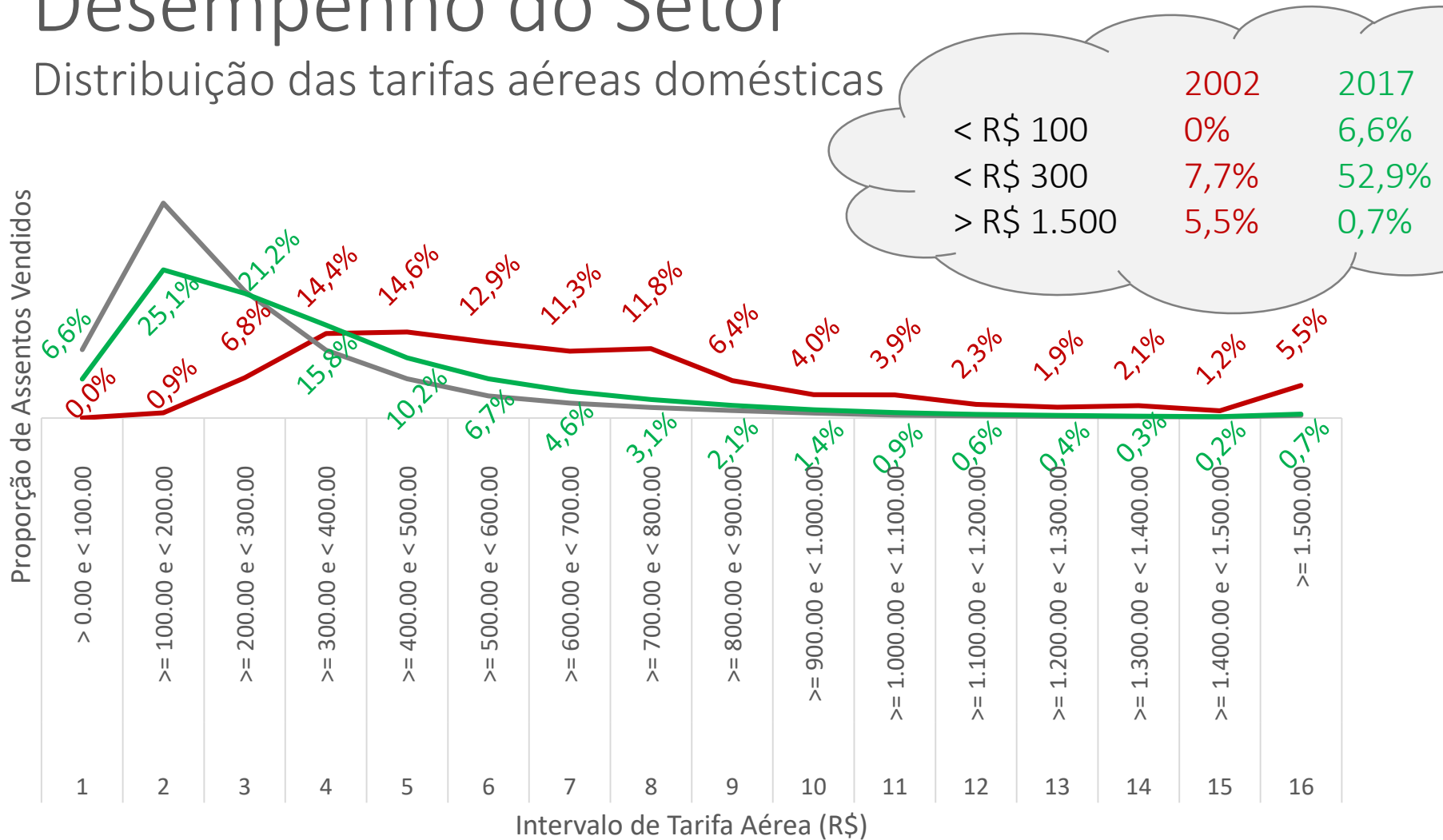
Desempenho do Setor

Preço do km voado – Yield Tarifa Doméstico



Desempenho do Setor

Distribuição das tarifas aéreas domésticas



— 2002 - 52 Linhas Aéreas — 2017 - 52 Linhas Aéreas — 2017 - Todas Linhas Aéreas

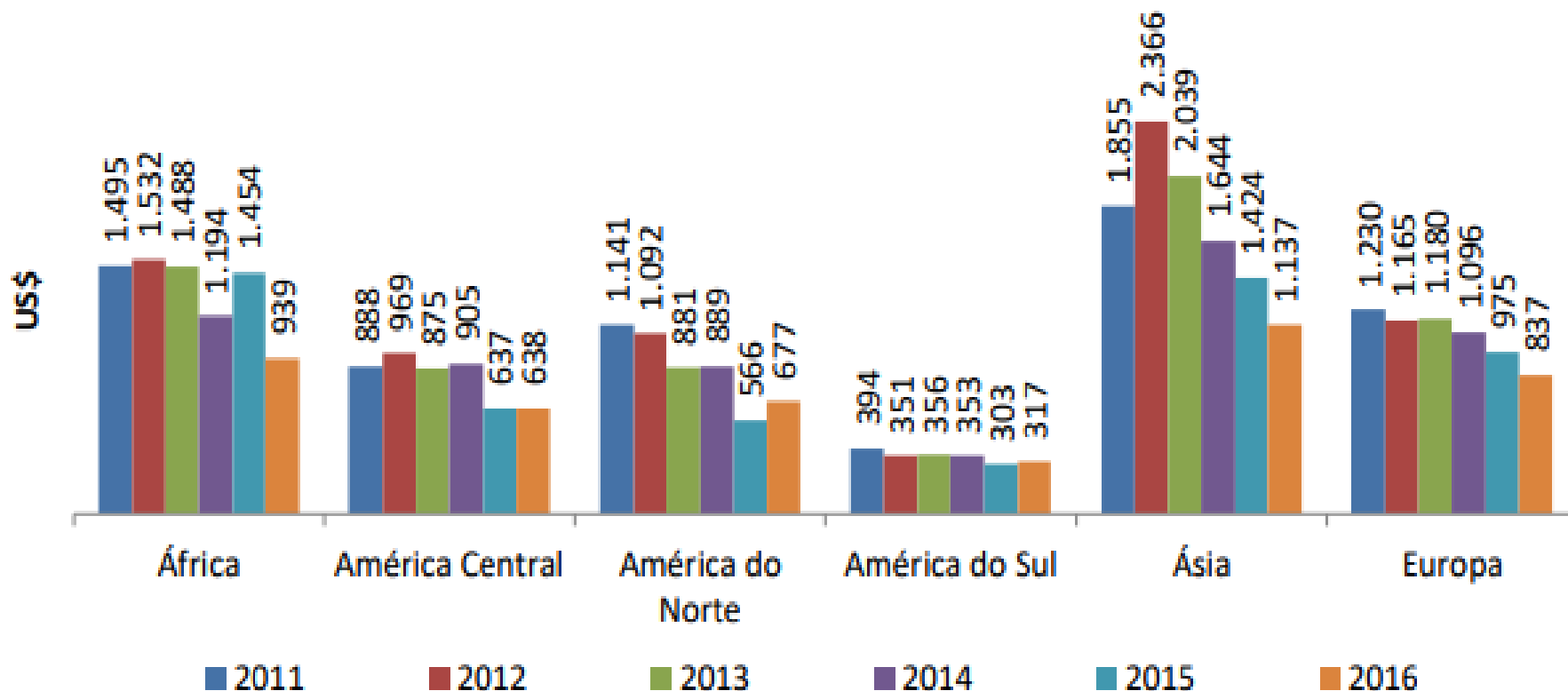
Fonte: ANAC/SAS/GEAC

Desempenho do Setor

Tarifa Aérea Média Internacional

Redução em todos os destinos de voos internacionais com origem no Brasil

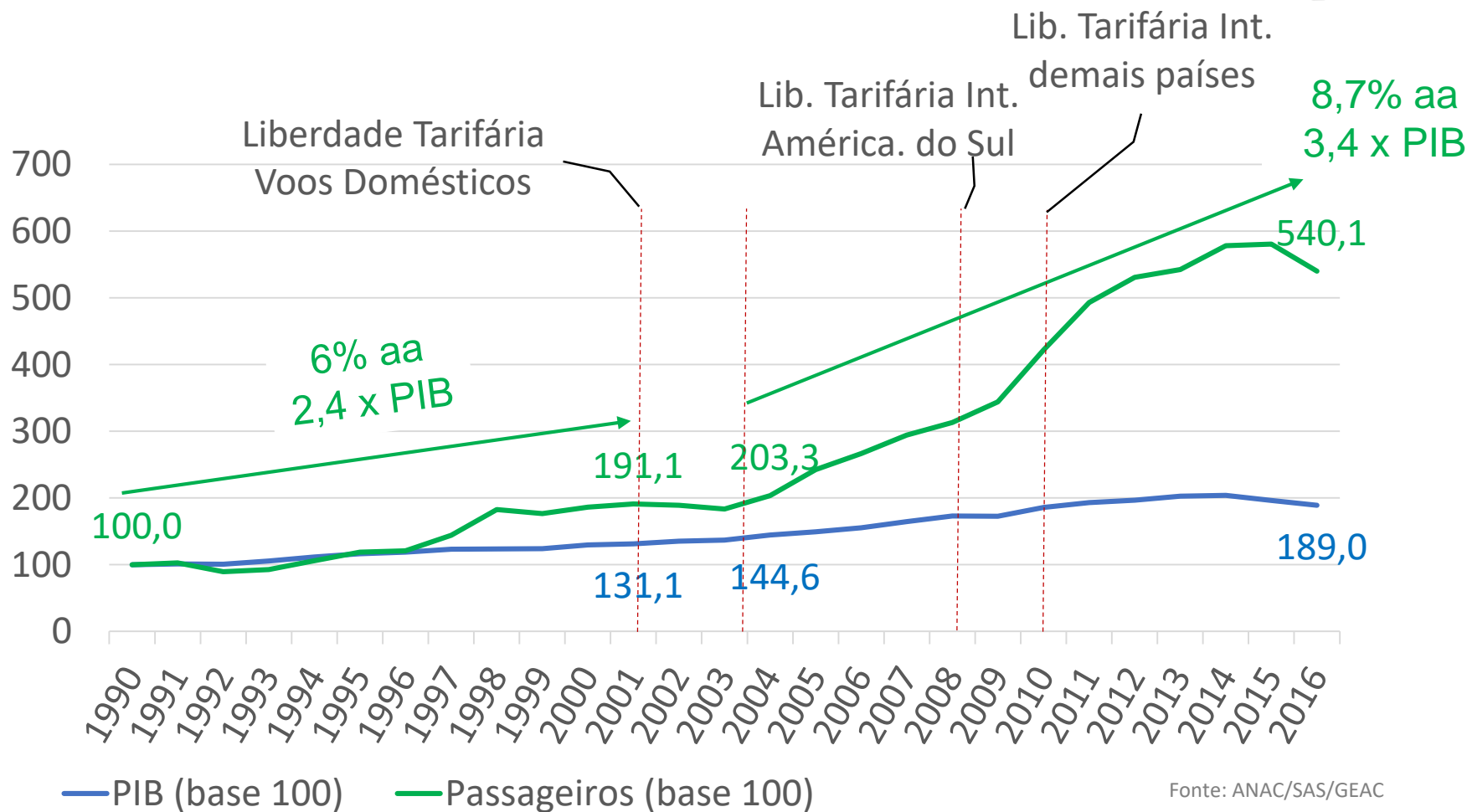
Tarifa aérea média nominal por continentes



Descolamento do crescimento do transporte aéreo em relação ao PIB

Desempenho do Setor

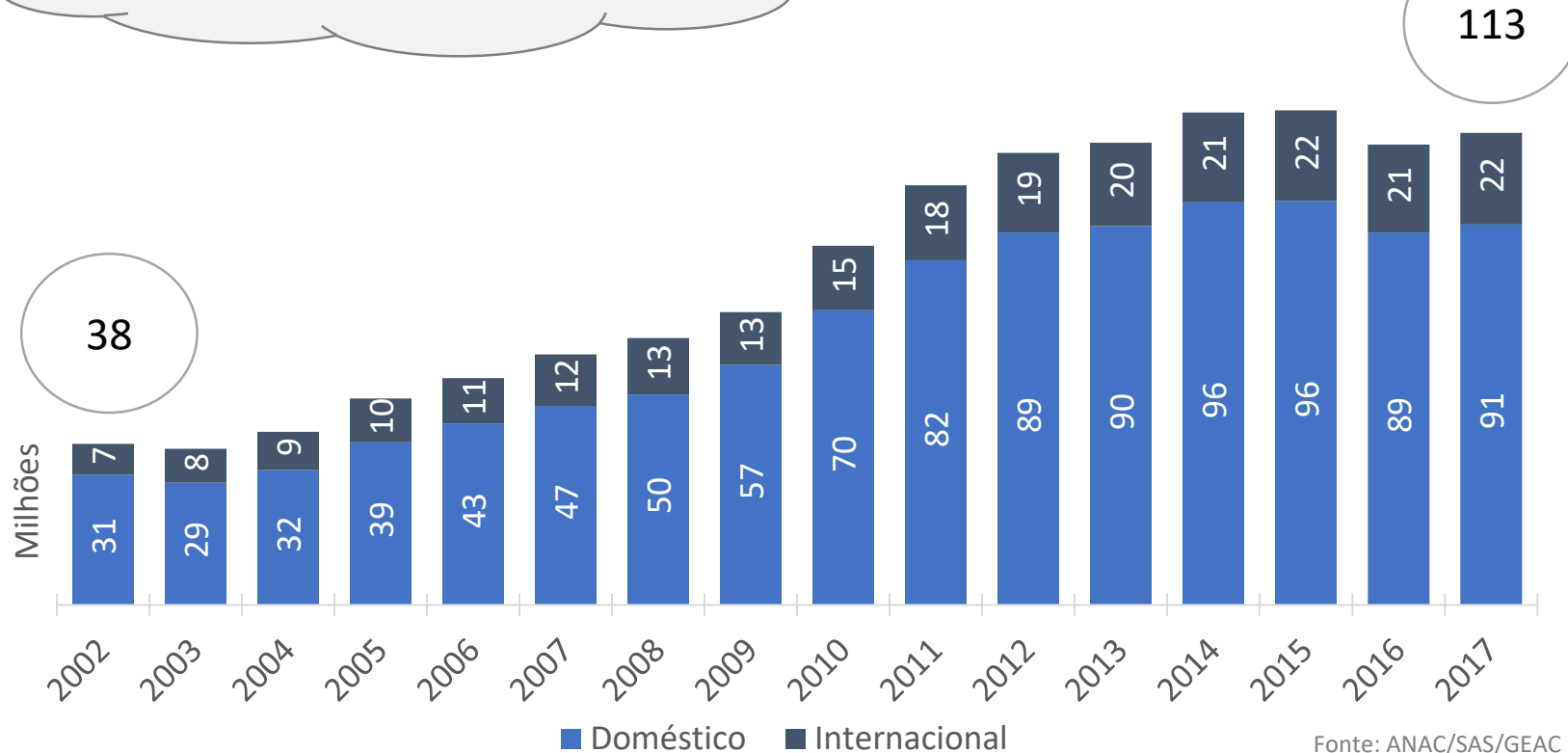
Crescimento do Transporte Aéreo vs PIB



Desempenho do Setor

Crescimento em Passageiros Transportados

Inclusão de mais de 70
milhões de passageiros

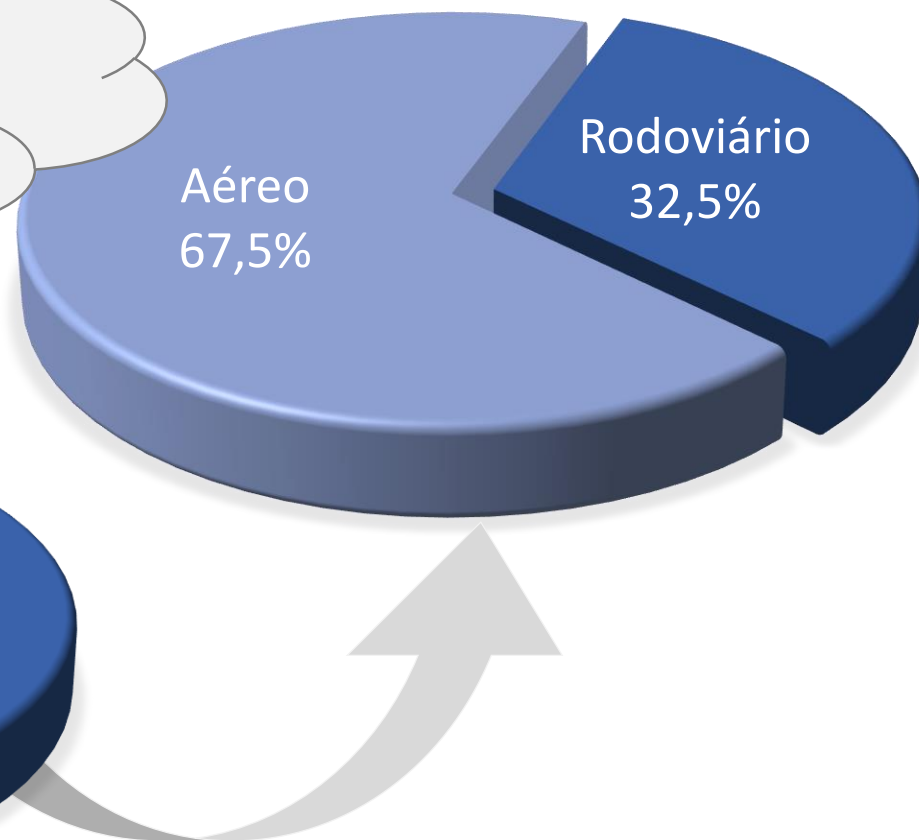
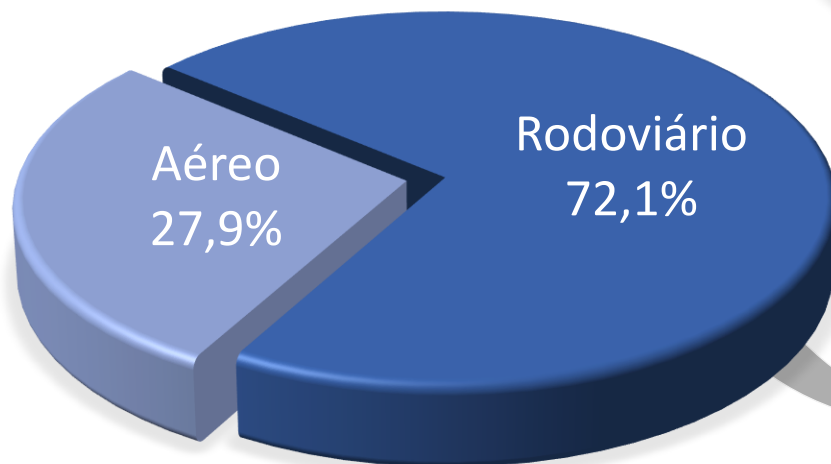


Desempenho do Setor

Transporte Interestadual Regular de Passageiros
2017

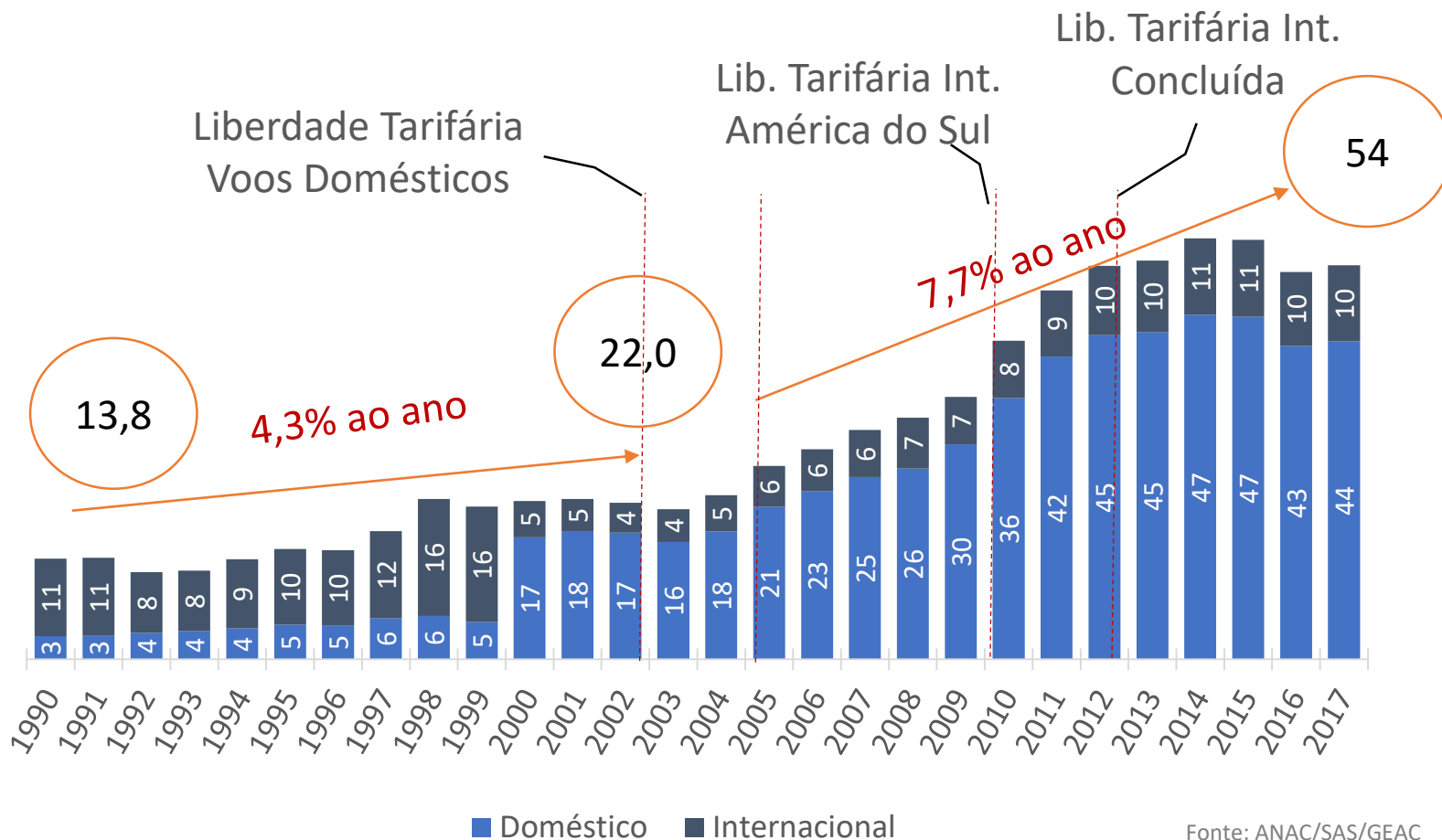
Transporte aéreo mais
acessível à população de
menor poder aquisitivo

2003



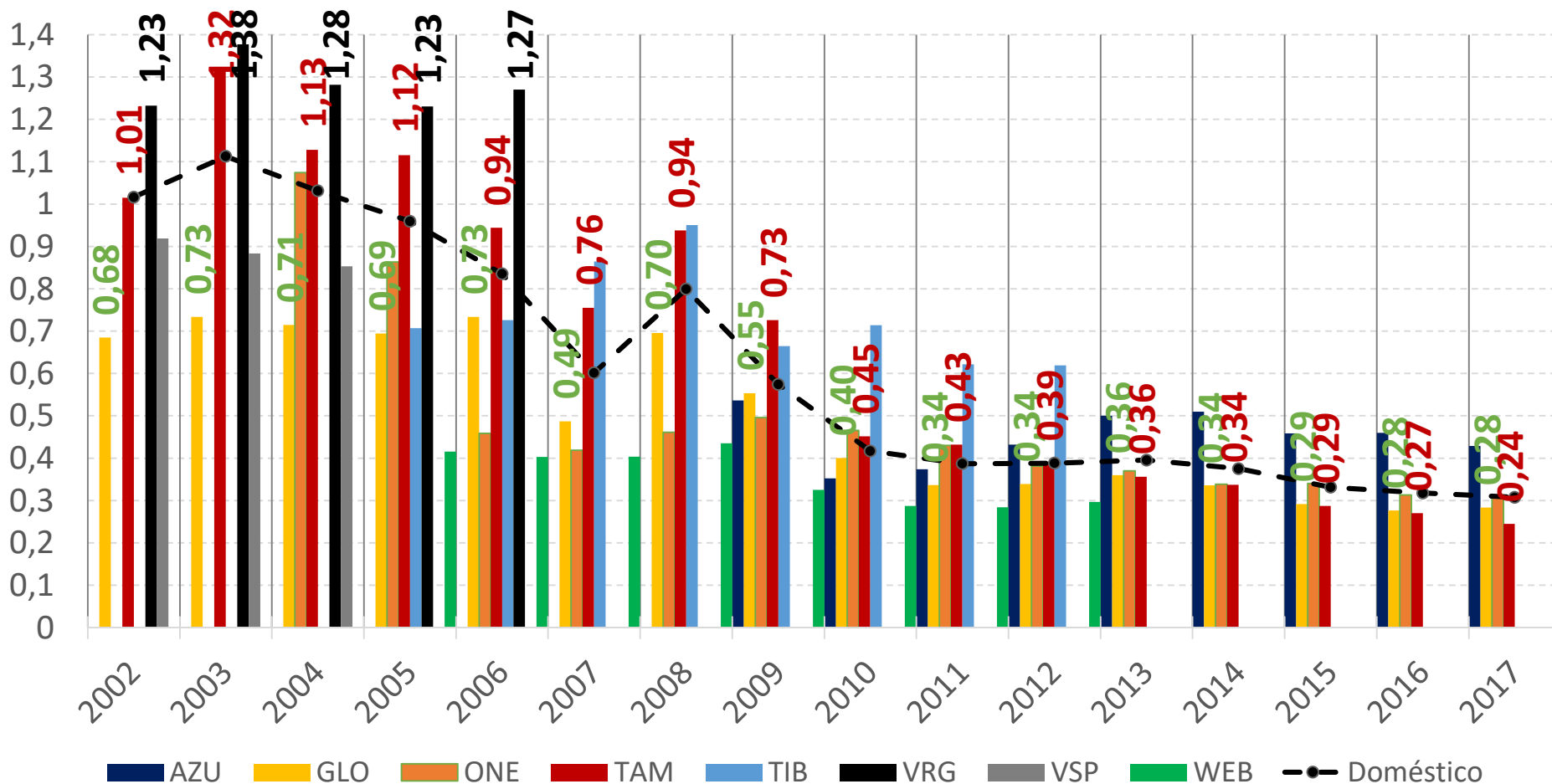
Desempenho do Setor

Passageiros Transportados por 100 habitantes



Desempenho do Setor

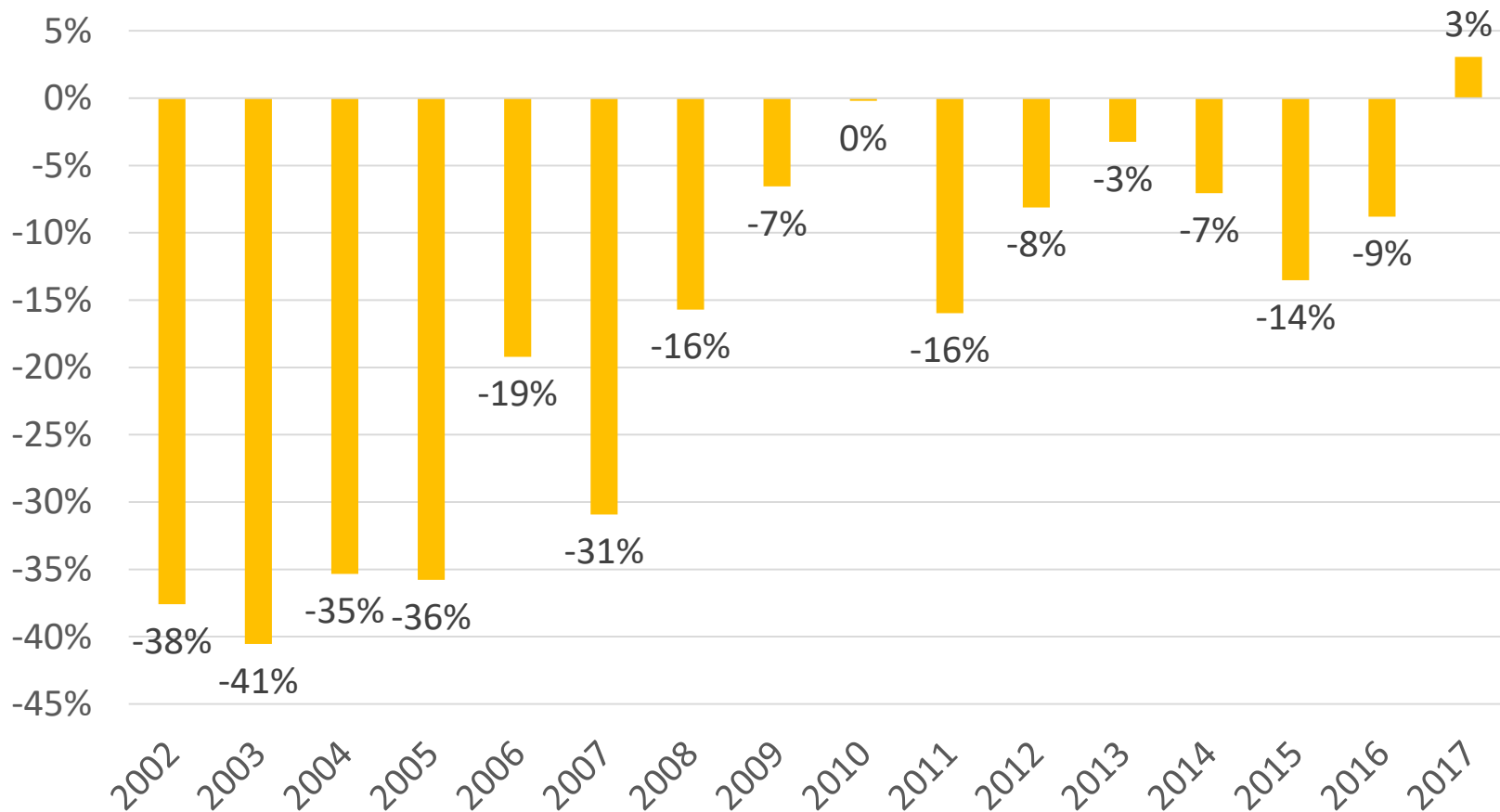
Valor por KM por empresa aérea – Yield Tarifa Aérea Doméstico



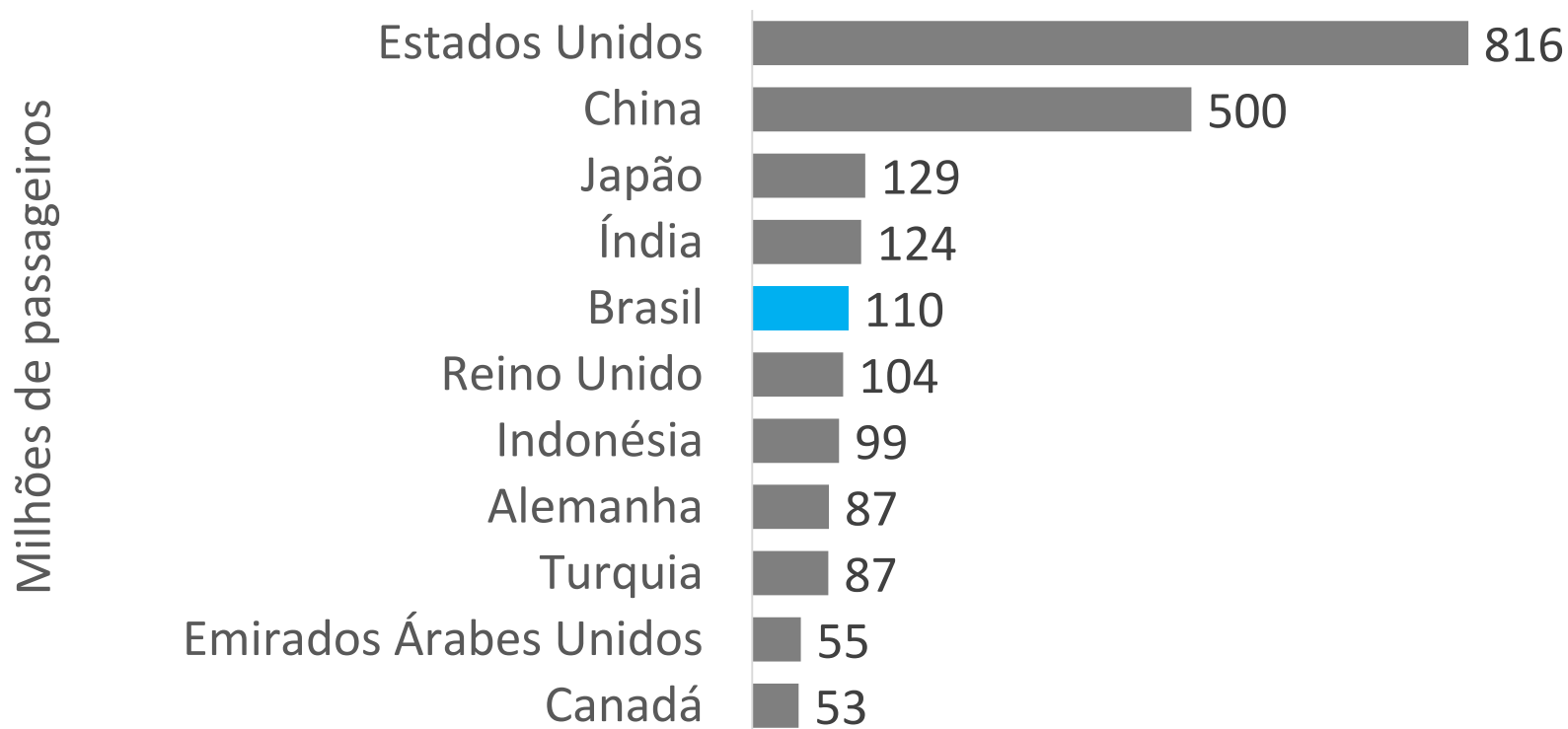
Desempenho do Setor

Diferença Yield Gol vs Demais Empresas

Principais Linhas aéreas domésticas Gol (≥ 10.000 assentos)



Passageiros Domésticos e Internacionais, 2016



Fonte: ANAC/SAS/GEAC com dados ICAO e Banco Mundial

Condições Gerais de Transporte

- Análise de impacto regulatório;
- *Benchmarking* de outros países;
- Revisão bibliográfica de teorias de Direito do Consumidor, de Regulação e de Economia da Regulação;
- Análise estatística do comportamento histórico do passageiro no despacho de bagagens;
- *Core Principles on Consumer Protection* emanados pela ICAO/ONU;
- Convenções internacionais sobre transporte aéreo, em especial a *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* (Convenção de Montreal) e a *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air* (Convenção de Varsóvia);
- Código de Defesa do Consumidor;
- Política Nacional de Relações de Consumo;
- Política Nacional de Aviação Civil;
- Legislação nacional sobre direito do consumidor e aviação civil.

- Consolidar, simplificar e modernizar as regras, para melhor compreensão, aplicação e fiscalização, contribuindo para a **redução dos conflitos** nas relações de consumo e do contencioso administrativo e judicial;
- Reduzir as barreiras à entrada de **novas empresas** e à adoção de novos modelos de negócios no Brasil, como o **Low Cost** já consagrado em outros países;
- Propiciar a oferta de **mais opções de serviços e preços** para a escolha do passageiro, conforme as suas diferentes necessidades, expectativas e disposição de pagamento a cada viagem;

- Promover a **inclusão social** nos serviços de transporte aéreo;
- Concretizar os **princípios** do Código de Defesa do Consumidor, da Política Nacional de Relações de Consumo e da Política Nacional de Aviação Civil;
- Ampliar a **transparência** nas relações de consumo e mitigar a assimetria de informação;
- Promover a **concorrência**, a eficiência e a inovação;
- **Redução da interferência Estatal** indevida na economia.

- **Antes da Viagem**
 - Informação sobre os serviços
 - Preço final da passagem aérea
 - Regras contratuais
- **Durante a Viagem**
 - Informação sobre qualquer fator que possa afetar o serviço
 - Adequada atenção e assistência em caso de falhas de larga escala dos serviços
 - Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais
- **Após o voo**
 - Procedimentos eficientes e transparentes para reparação ao passageiro

Convenções Internacionais

- *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air (Warsaw, 1929)*
- *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air (Montreal, 1999)*



Política Nacional de Aviação Civil

Decreto nº 6.780/2009

Serviços Aéreos

- Estimular a concorrência
- Reduzir barreiras à entrada de novas empresas
- Diretrizes para conferir ao mercado o papel de equilibrar demanda e oferta



Regulamentação dos Direitos dos Passageiros

- Resolução ANAC nº 400/2016, Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo
 - 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.
- Resolução ANAC nº 280/2013, Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências

- **Anúncio do preço total**
 - Objetivo: transparência da informação, comparabilidade e concorrência
- **Informações essenciais dos serviços ofertados**
 - Objetivo: escolha consciente do serviço pelo consumidor
- **Proibição da pré-seleção de serviços – Regra *Opt-In***
 - Objetivo: evitar consumo involuntário

- **Opção de passagem com multa contratual limitada a 5%**
 - Objetivo: propiciar a oferta de passagens flexíveis e também promocionais para a escolha do consumidor
- **Comprovante da passagem aérea**
 - Objetivo: prestar informações claras sobre serviços e produtos contratados ao passageiro
- **Correção de nome**
 - Objetivo: permitir correções e não invalidar a eficácia do contrato

- **Teto de multas contratuais**
 - Objetivo: multa limitada ao valor da obrigação principal
- **Desistência da compra – 24 horas**
 - Objetivo: permitir correções e busca por melhores preços ou serviços
- **Alterações programadas no voo**
 - Objetivo: maior proteção ao passageiro contra mudança de malha aérea

- **Franquia de Bagagem de mão: aumentada**
 - Objetivo: proporcionar conforto para o passageiro
- **Franquia de Bagagem despachada: escolha do passageiro**
 - Objetivos: permitir a oferta de diferentes serviços e preços para a escolha do consumidor, promover a concorrência, a eficiência e a inclusão social, eliminar barreira à entrada de novas empresas aéreas, descontinuar a venda casada e convergência com as práticas regulatórias já adotadas no mundo

- **Apresentação para embarque**
 - Objetivo: evitar transtornos e atrasos no embarque
- **Despacho de bens de valor – 1.131 DES**
 - Objetivo: evitar conflitos em caso de extravio de bagagem, facilitar eventual indenização e reduzir o contencioso administrativo e judicial
- **Deveres dos passageiros**
 - Objetivo: regras mais claras sobre a conduta do passageiro

- **Manutenção do trecho volta – passagens tipo ida e volta**
 - Objetivo: proibir o cancelamento automático do trecho de retorno quando o passageiro avisar previamente que irá utilizá-lo (voos domésticos)
- **Informação sobre falhas na execução do voo**
 - Objetivo: transparência e proteção ao passageiro
- **Alternativas nos casos de falhas na execução do voo**
 - Objetivo: garantir proteção ao passageiro

- **Assistência Material**
 - Objetivo: minimizar o impacto ao passageiro que estiver no aeroporto
- **Indenização em caso de preterição**
 - Objetivo: proporcionar compensação financeira ao passageiro e mitigar novas ocorrências
- **Reembolso**
 - Objetivo: celeridade e transparência na relação de consumo

- **Avaria, Violação e Extravio de bagagem despachada**
 - Objetivo: reparar o dano sofrido pelo passageiro nos casos de falha na prestação do serviço

O art. 42 da Resolução ANAC nº 400/2016 foi concebido sob a forma de uma *review clause*, em que a Agência firmou o compromisso público de elaborar **relatório sobre a aplicação, a eficácia e os resultados** da novel regulamentação, com a indicação de possíveis pontos para revisão, após 5 anos do início de sua vigência.



Política Nacional de Aviação Civil

Decreto nº 6.780/2009

Proteção do Consumidor

- **Preceitos** Constitucionais e Princípios do Código de Defesa do Consumidor
- **Peculiaridades** do setor requerem normatização própria
- **Segurança jurídica e transparência** nas relações de consumo
- **Previsibilidade**, precisão e clareza das obrigações dos prestadores de serviços
- Regulamentação adequada e **equilibrada** dos direitos e obrigações de passageiros e prestadores de serviços
- **Informações** claras, ostensivas e precisas sobre os serviços ofertados
- Reduzir assimetrias de informação



VOCE ESTA AQUI: PÁGINA INICIAL > ASSUNTOS > PASSAGEIROS

A ANAC

- Institucional
- O que fazemos
- Atuação internacional
- Outros órgãos
- Últimas Notícias

ACESSO RÁPIDO

- Serviços on-line
- Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços da ANAC
- Restituição de TFAC
- CMA – Exame Médico
- Programa de Regularização de Débitos
- Protocolo Eletrônico

PASSAGEIROS



PERGUNTAS FREQUENTES >





Atendimento e Internalização de Demandas Consumeristas



Reclamações de consumidores contra as empresas aéreas cadastradas no Consumidor.gov.br

Sistema de Atendimento da ANAC

<https://stella.tellussa.com.br/PortalAnac/Telas/login.aspx>
ou ligue 163

Pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias contra entes regulados

Ouvidoria

<https://stella.tellussa.com.br/PortalAnac/Telas/login.aspx>

Para sugestões, elogios ou manifestações sobre a prestação de serviços da ANAC ou contra agentes públicos

Demandas Especiais

Demandas parlamentares e Projetos de Lei, judiciais, Ministério Público, Secretaria Nacional de Aviação Civil, Imprensa

O que é o Consumidor.gov.br?

O Consumidor.gov.br é um serviço público, gratuito, de utilidade pública, acessível de qualquer lugar pela Internet, de forma rápida e desburocratizada, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo.

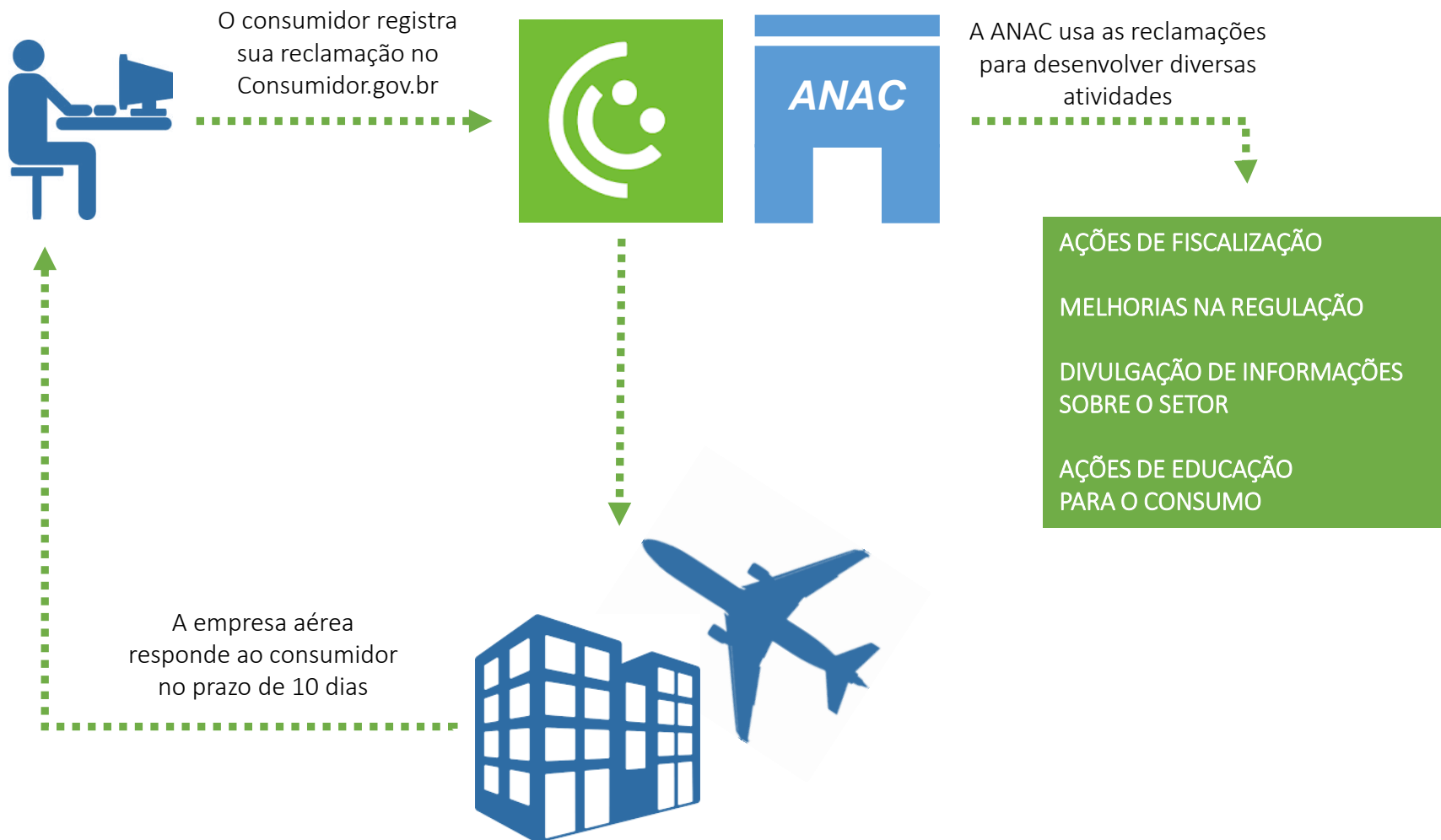




Quais vantagens a plataforma traz?

- Viabiliza o recebimento e o tratamento de reclamações que eventualmente não foram resolvidas por meio dos canais tradicionais de atendimento da empresa, evitando que se transformem em litígios administrativos ou judiciais.
- Amplia as possibilidades de resolução de conflitos de consumo a todos os cidadãos, independentemente de seu local de residência.
- Incentiva a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas.
- Fortalece a promoção da transparência nas relações de consumo.
- Fornece ao Estado informações essenciais a elaboração e implementação de políticas públicas.

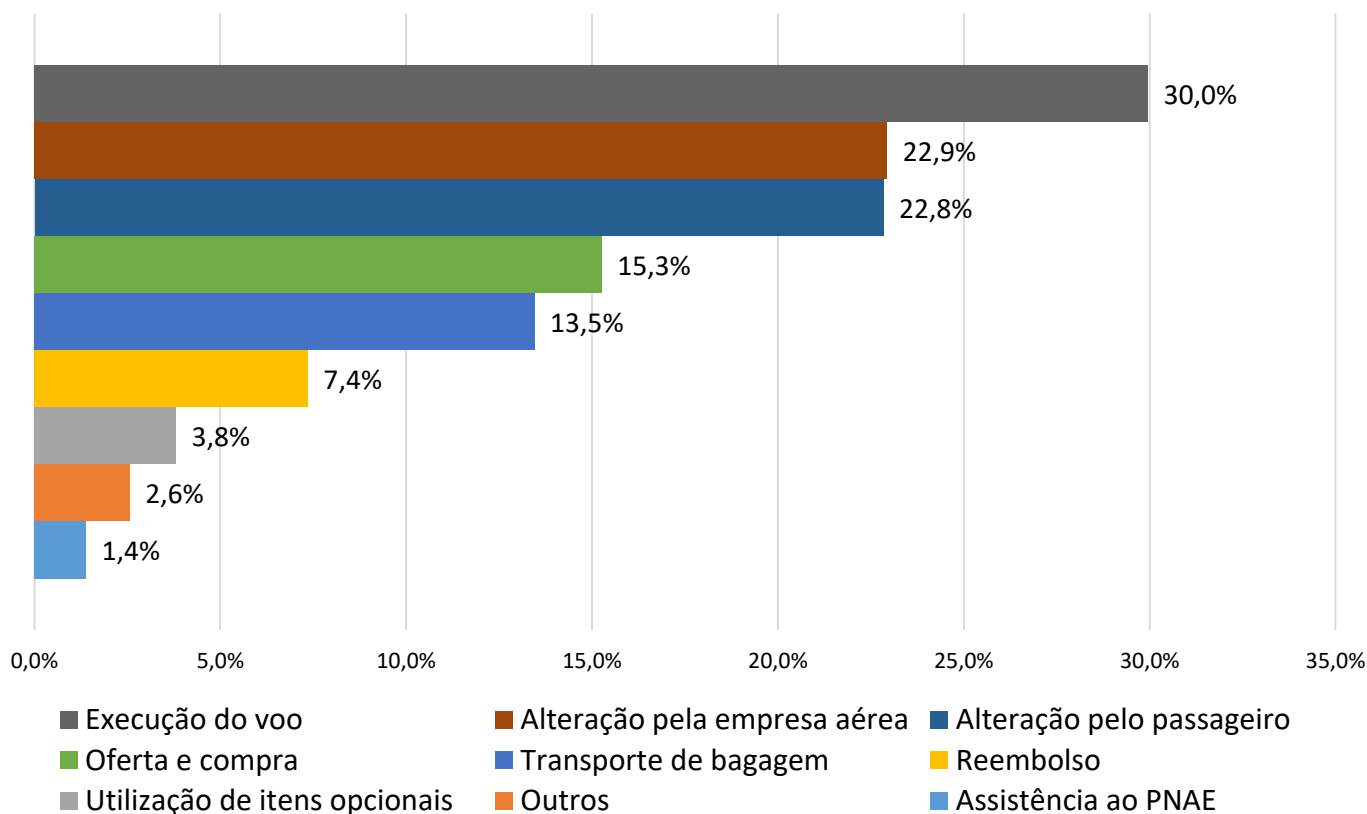
Como a ANAC utiliza a plataforma?



Perfil das reclamações - 1º trimestre de 2019

As empresas aéreas presentes no Consumidor.gov.br responderam por **97,7%** do total de passageiros pagos transportados

Foram registradas no período **28,6** reclamações a cada grupo de **100** mil passageiros pagos transportados

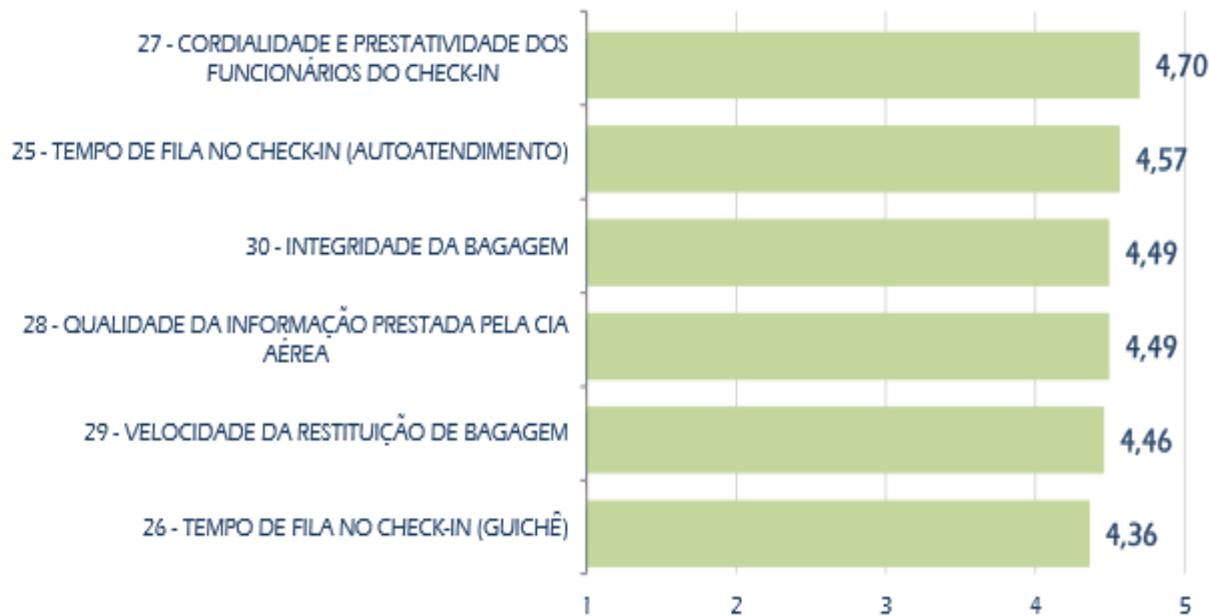


Números preliminares de 2018

Número de reclamações por 100 mil PAX	25,4
Tempo médio de resposta (dias)	6,0
Índice de solução	72,8%
Índice de satisfação (1 a 5)	2,8

Atendimento e Internalização de Demandas Consumeristas

- Monitoramento dos sites das empresas aéreas
- Análise dos contratos de transporte aéreo
- Presença nos principais aeroportos
- Pesquisa Trimestral de Satisfação do Passageiro nos 20 principais aeroportos, Secretaria Nacional de Aviação Civil: 2º trimestre/2018



Processo Normativo Resolução nº 400/2016



Consumidor.gov.br recebe primeira adesão de agência reguladora



Tweet

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Agência Nacional de Aviação (ANAC) assinam acordo de cooperação técnica. A partir de 2017, interações entre consumidores e empresas aéreas serão monitoradas



**PARTICIPAÇÃO
SOCIAL**

Agenda
Regulatória

Audiências e
Consultas
Públicas

Conselho
Consultivo



**Agenda
Regulatória**
2019-2020

Participe da elaboração da Agenda Regulatória 2019-2020



**DADOS ABERTOS
DA ANAC**

Abertura de dados reforça o compromisso com uma atuação transparente,
íntegra e com foco nos cidadãos



Você se manifesta

A empresa responde

Você avalia

Todos monitoram

- Propicia a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.
- Dispensa a intervenção do Poder Público na tratativa individual
- Participação voluntária das empresas
- Ambiente público e transparente
- Monitoramento por instituições e sociedade
- Redução de conflitos e melhoria da qualidade dos serviços

Tratamento das reclamações pela ANAC

Primeira agência reguladora a aderir à
plataforma consumidor.gov.br em
dezembro/2016

18 empresas aéreas brasileiras e estrangeiras
participantes = 91,4% dos passageiros
transportados no Brasil









Download das
reclamações

Classificação
individual

Identificação dos
principais problemas
e ofensores, em
âmbito coletivo

Adoção de medidas
administrativas junto
ao setor regulado
para soluções

Publicação de
Relatórios

	 Reclamações	 Passageiros Transportados	Número de Reclamações a cada 100 mil Passageiros Transportados
 Azul	882	5.381.099	16
 GOL	1.227	7.517.309	16
 Avianca	659	2.945.140	22
 LATAM	3.054	7.754.478	39
TOTAL*	5.822	23.598.026	24

* em relação ao total de passageiros pagos transportados pelas companhias citadas.

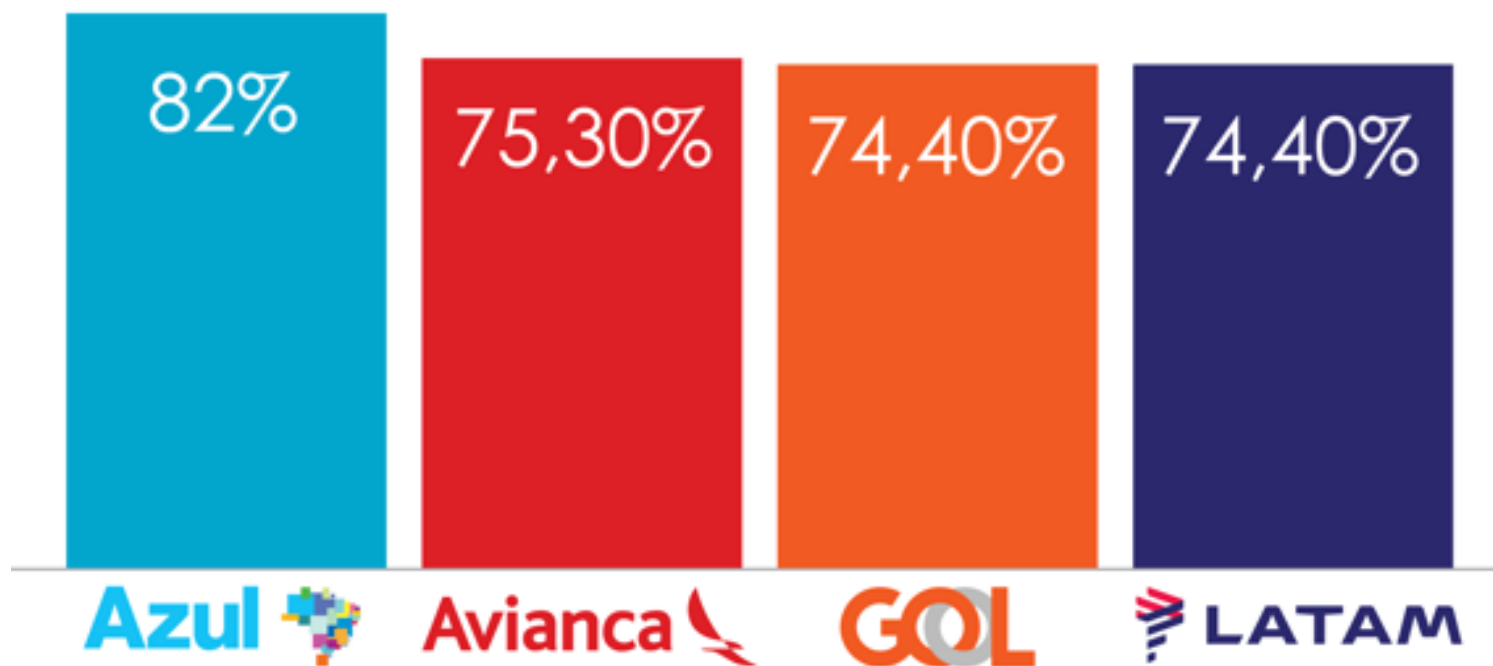
Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

Tempo médio de resposta



Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

Índice de solução



Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

Índice de satisfação



Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

- Problemas
 - INFORMAÇÃO
 - Art. 49 CDC
 - Desistência 24h com 7 dias antecedência do voo
 - Bagagem de mão (pq regular? implementação; dificuldades)
 - Precificação; preços idênticos. Poucas empresas, baixa concorrência?
 - Redução de oferta – desabastecimento mercado
 - Res. 280. PNAE x prioritários;
 - MEDIF. Tratamento equânime?
 - Desregulamentação da franquia de bagagem despachada
 - Multas contratuais
 - Desistência da compra da passagem aérea x cancelamento x *no show...*
 - Cobrança pela escolha de assentos
 - No-show e cancelamento automático do trecho de retorno
 - Efeitos indesejados da regulação
 - Atrasos e cancelamentos de voos
 - Assistência material e alternativas
 - Oscilação do preço da passagem aérea
 - Preterição – hipóteses de incidência
 - caso KLM
 - Abordagem do pax; busca por voluntários; involuntária em último caso

- Problemas
 - JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA
 - acesso gratuito ao judiciário – incentivo
 - dano moral punitivo (pena de desestímulo) – chance de ganhos
 - Juizados Especiais nos aeroportos (empresa não recebe primeiro contato)

 - desalinhamento de expectativas
 - contrato de adesão = contrato leonino, abusivo?
 - transporte de massa; dinâmica da atividade
 - AÇÕES?
 - Educação para o consumo
 - Interlocução com SNDC
 - Interlocução com Judiciário (Juizados)
 - Revisão das condições gerais de transporte – processo público e transparente
 - Informações BAV
 - Informações consumidor.gov (notas técnicas ANAC)



OBRIGADO!

ricardo.catanant@anac.gov.br