

**XII CONGRESSO NACIONAL DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
CONSUMIDOR**

**O Ministério Público Resolutivo e as  
Alterações do CDC**

**PAINEL: Direito do Consumidor e Turismo**

**TRANSPORTE AÉREO**

**04 a 06 de setembro de 2012**

**FORTALEZA – CE**

# I – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

(ver no site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br))

- LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986 – Código Brasileiro do Ar.
- **RESOLUÇÃO Nº 009, DE 05 DE JUNHO DE 2007.** Aprova a Norma Operacional de Aviação Civil – Noac, que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial.
- **RBAC nº 121 - REQUISITOS OPERACIONAIS: OPERAÇÕES DOMÉSTICAS, DE BANDEIRA E SUPLEMENTARES.**

# I – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

(ver no site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br))

- **RESOLUÇÃO Nº 138, DE 9 DE MARÇO DE 2010.** Dispõe sobre as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem e dá outras disposições.
- **RESOLUÇÃO Nº 146, DE 17 DE MARÇO DE 2010.** Aprova o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 121.
- **E PRINCIPALMENTE O CDC**

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **01 – Multas abusivas: Remarcação de bilhetes, Reembolsos, Cancelamentos prévios de voos, *no show*.** Existem situações que fica mais barato adquirir um novo bilhete do que se sujeitar ao pagamento de tais multas, o que por si só configura abusividade na conduta das aéreas.
- A Justiça Federal estipulou multa de R\$ 100 mil a companhias aéreas que cobram mais de 10% do valor da passagem em casos de remarcação ou cancelamento. A decisão vale para as empresas TAM, Gol, Cruiser, TAF e Total, em todo o país. As cinco companhias foram condenadas em 2011 a limitar as tarifas. Se o consumidor fizer a mudança até 15 dias antes da viagem, o valor deveria cair para 5%. O Ministério Público Federal no Pará, autor do processo, alegou que as empresas não vêm obedecendo à sentença. (Aplicação do princípio da razoabilidade)

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **02 – Pagamento por excesso de bagagem:** há cobrança exagerada e desproporcional para o excesso de bagagem, sendo normalmente 1% sobre o valor máximo de bilhete para o trecho, ou seja, se o passageiro comprar a passagem em uma promoção pagará o excesso como se tivesse comprado na “tarifa cheia”. (ex. voos internacionais com conexão para outras cidades – Acórdão 475.566 – TJDFT – 2ª Turma Recursal).

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **03 – *Over booking*:** responsabilidade em terra por recolocação no próximo voo, hotel, alimentação, *transfers*, comunicação. Aplicação de multas pelos órgãos competentes.
- **04 – Dano moral:** ex. RTH nº 71003521267 2011/Cível – 1ª Turma Recursal do TJRS: caso em que a passageira emitiu pela net seu bilhete, esquecendo-se de consignar seu prenome, figurando no bilhete apenas seus sobrenomes. Cobrança de taxa de remarcação indevida. Devolução e dano moral em R\$3.000,00 por prática desleal.

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **05 – Segurança do passageiro:** pessoal e de seus pertences (furtos de bagagens e assédios não autorizados nos saguões dos aeroportos – assaltos por taxistas clandestinos)
- **06 – Desistência voluntária:** falta de aplicação do art. 49 do CDC (compras fora de loja). Restituição do valor pago ou cancelamento do lançamento em cartão de crédito, sem nenhum ônus ao consumidor.

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **07 – Cobrança por assento “conforto”:** Nota técnica nº15/2012/GERE/SER da ANAC – apesar de ser por segurança operacional, insiste em dizer que é diferenciada por conforto e que não há norma impeditiva. Esses assentos não são oferecidos por liberalidade das companhias, mas por obrigação legal, levando em conta exclusivamente a segurança de voo. Trata-se das primeiras fileiras (portadores de deficiência, menores desacompanhados ou com dificuldade de locomoção) e das saídas de emergência (onde somente poderão sentar-se passageiros que tenham discernimento e condições físicas de operá-las).



## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **08 – Cobrança por assento do meio livre:** É intenção da **GOL** cobrar R\$25,00 a mais dos passageiros que se sentarem na janela e no corredor, dentre as fileiras 02 e 07, para que tenham mais “conforto”, deixando a poltrona do meio livre. **Quando houver lotação máxima do voo certamente venderão essa poltrona para outro passageiro e simplesmente devolverão o valor pago aos dois primeiros clientes. Ou garantiriam que tais assentos não seria vendido sob hipótese alguma? E nesse caso quem acredita que tal custo não seria “socializado” entre todos os demais passageiros? Ou alguém acredita que a passagem possa custar R\$50,00 em qualquer trecho ou situação?**

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **09 – Extravio de bagagens: limitação de indenização.** Há julgados que não atendem à limitação imposta pelas regras do setor, aplicando a inversão do ônus da prova, em benefício do princípio da boa-fé, aplicando indenização por danos materiais e morais.
- **10 – Cobrança de taxa para emissão de bilhetes na loja ou por *call-center*.** Hoje existe a cobrança abusiva de uma taxa de até 10% do valor do bilhete, que se destina ao comissionamento das agências de turismo ou dos funcionários das próprias companhias.

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **11 – Cobrança de refeições/lanche a bordo: falta de informação prévia – viagens longas.**  
Se o passageiro sair de manhã cedo de Porto Alegre com destino à Boa Vista, deveria ser informado de que não terá nenhuma refeição a bordo, a não ser que pague por ela. Terá ele então a opção de escolha, entre sujeitar-se ao tipo de lanche oferecido e pagar o preço que for pedido, ou então levar consigo o próprio lanche.

## II – PROBLEMAS NO SETOR

- **12 – Diferenciação de clientes por serem portadores de cartões de crédito “vermelho” ou “*platinum*”, etc. antes do embarque.** O espaço das salas de embarque não são propriedades das companhias, mas espaço público de controle da INFRAERO. Então, esse privilégio é feito à custa de bem público. Consequência: constrangimentos.
- **13 – Falta de aplicação dos artigos 46 e 47 do CDC.** Não vinculação sem conhecimento prévio das cláusulas ou se a redação das mesmas dificulta a compreensão do sentido e alcance, bem como a interpretação mais favorável ao consumidor.

# III – SOLUÇÕES POSSÍVEIS

- **A – Reformulação legislativa: atualização do CBA e das Resoluções da ANAC, em consonância com o CDC.**
- **B – Melhor atuação e definição do papel da ANAC: cobrança de cumprimento de suas resoluções por parte das companhias aéreas (ex. portadores de necessidades especiais: as poltronas das 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> fileiras não atendem a obrigação de ter assentos especiais junto aos corredores, dotados de braços removíveis ou escamoteáveis; as informações a serem prestadas aos passageiros portadores de deficiência visual devem ser escritas em braile, traduzidas para pelo menos dois idiomas quando tratar-se de internacionais; as informações a serem prestadas aos passageiros portadores de deficiência auditiva devem ser prestadas na Língua Brasileira de Sinais – Libras.” Res. 09/2007.**

# III – SOLUÇÕES POSSÍVEIS

- C – Atuação mais incisiva dos agentes que detém o poder de polícia para aplicação das penalidades do Dec. 2.181. É preciso que os Procons tenham uma atuação mais incisiva nesse enfrentamento, aplicando as penalidades cabíveis.
- D – Atualização do elenco de cláusulas abusivas (art. 56 c/c 22, IV do Dec. 2181/97).
- E – Abertura do mercado – concorrência e quebra de monopólio
- F – Melhor controle da modicidade tarifária

# III – SOLUÇÕES POSSÍVEIS

- **G – Juizados Especiais nos principais aeroportos:** solução imediata. Copa e Olimpíadas.
  
- **H – Estudos para verificar:**
  - **Redimensão da demanda e do perfil do passageiro brasileiro:** ascensão das classes “D” e “E”. Direito à informação.
  - **Competição com o transporte rodoviário**
  - **Regras aplicáveis ao MERCOSUL - reciprocidade – supremacia do CDC**
  - **Transporte intermodal – custo do frete**
  - **Incentivo ao turismo interno,**

# CONCLUSÃO

- O transporte aéreo brasileiro precisa urgentemente de uma reformulação em sua estrutura arcaica e precária, com vistas ao oferecimento de serviços mais condizentes com a atual e futura necessidade dos passageiros, não só no que diz respeito à questão normativa mas também ao aspecto físico e logístico de nossos aeroportos, melhorando toda infraestrutura aeroportuária, sob pena do País continuar a passar vergonha pela sua incompetência de gestão no setor, mormente se levando em conta a proximidade da realização da Copa do Mundo de Futebol e das Olimpíadas.



**MUITO OBRIGADO A TODOS**

**ALCINO OLIVEIRA DE MORAES**

Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor de  
Macapá – AP

[alcinomoraes@uol.com.br](mailto:alcinomoraes@uol.com.br)

(096-3198-1711 ou 9971-2858)