

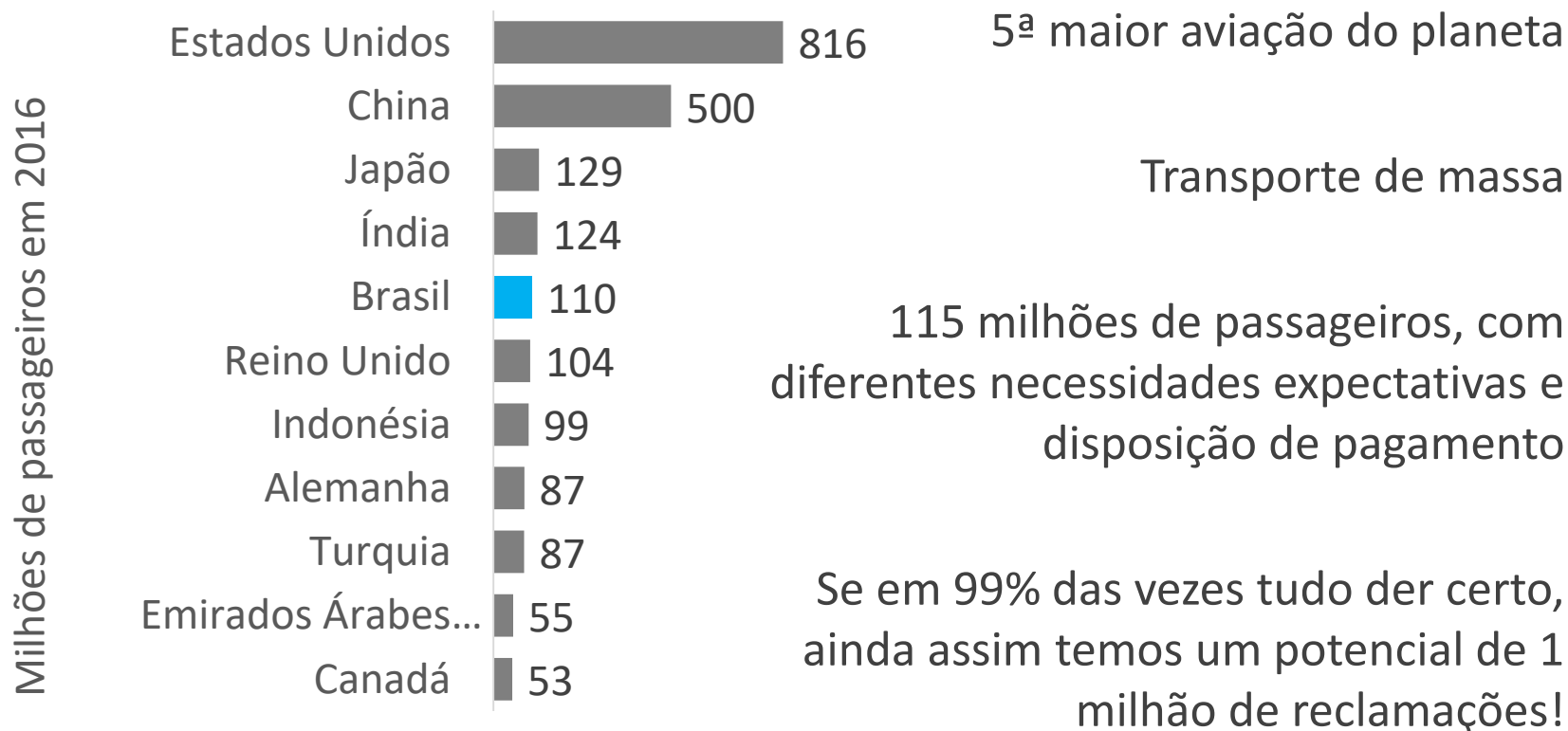


Regulação das Relações de Consumo nos Serviços de Transporte Aéreo Público de Passageiros

VI Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo
Painel 8 – Relações de Consumo
São Paulo, SP, 30/11/2018

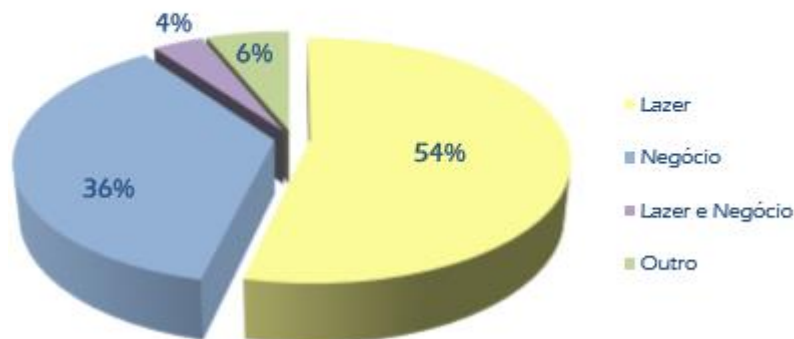
- Nome
- Empresa e Departamento
- Há quanto tempo trabalha no setor?

O nosso desafio é do tamanho do nosso país!

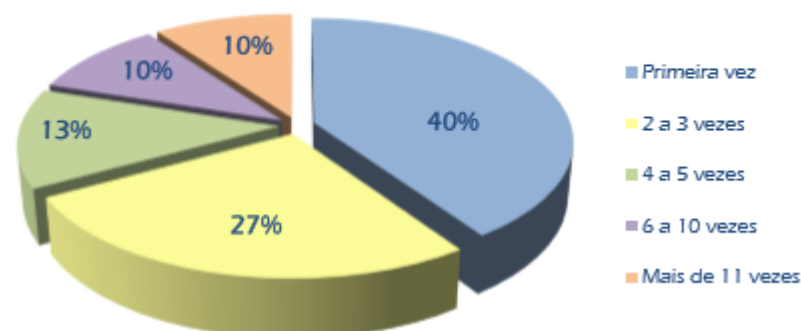


Perfil do Passageiro

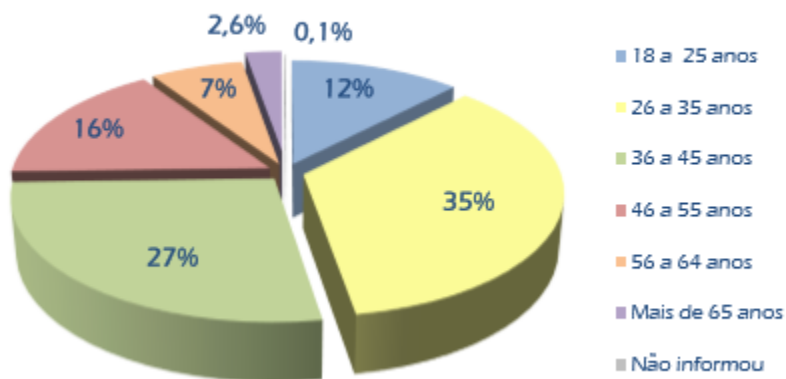
04 - Motivo da viagem



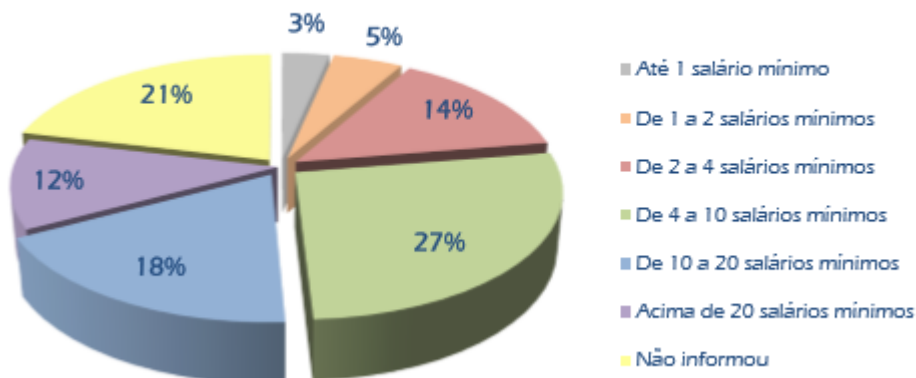
06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



09 - Idade do entrevistado



10 - Renda do entrevistado



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário 2º Trimestre/2018 – Secretaria Nacional de Aviação Civil



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



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

ICAO's Core Principles on Consumer Protection



- Antes da Viagem
 - Preço final
 - Regras tarifárias
 - Identificação da empresa que realmente opera o voo
 - Informações sobre alterações após a compra da passagem, o quanto antes
- Durante a Viagem
 - Informação sobre qualquer fator que possa afetar o serviço
 - Devida atenção em caso de interrupção do serviço
 - Adequada atenção e assistência em caso de interrupção de larga escala dos serviços
 - Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais
- Após a Viagem
 - Procedimentos eficientes e transparentes para reclamação sobre extravio de bagagem

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)*



Planejamento Estratégico 2015-2019 da ANAC

Missão

Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil

Objetivo Estratégico

Acompanhar e estimular o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo acessível, eficiente e competitivo

Regulação das Relações de Consumo



- [Diretrizes para a Qualidade Regulatória da ANAC](#) e [Guia Rápido](#) (2017)
- 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



Educação para o Consumo, Atendimento e Publicações



VOCE ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > ASSUNTOS > PASSAGEIROS

PASSAGEIROS

ANAC
Institucional
O que fazemos
Atuação internacional

Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque



Oferta e compra da passagem



Acessibilidade

Documentos para o Embarque



Dicas ANAC



Dicas ANAC



Dicas ANAC



Projeto Prioritário de Enforcement

Resolução nº 472/2018, providências administrativas (em vigor a partir de 4/12/2018)





Fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo e Acessibilidade

- Criação da Gerência de Regulação das Relações de Consumo em 2015
- Comando e Controle >>> *Smart Regulation e Enforcement*
- Fiscalização em Âmbito Coletivo
- Foco em prevenção, capacitação, orientação, diálogo, interação, engajamento e cooperação >>> menos burocracia, soluções mais céleres e mais efetividade
- Oportunizar a correção de falhas e reparação de danos individual pela empresa diretamente junto ao consumidor (sistema de atendimento da empresa e consumidor.gov.br)



Fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo e Acessibilidade

- Uso da **Informação**: identificar principais problemas e ofensores e endereçar ações e soluções junto ao setor regulado
- Ações de fiscalização
 - Planejamento centralizado e coordenado
 - Orientação por informações de diversas fontes e indicadores monitorados
 - Execução coordenada remota e presencial (aeroportos, empresas aéreas e outros)
- Providências administrativas centralizadas e coordenadas
- Gradação das providências administrativas e penalidades
- Interação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outras instituições



Obrigado!

Cristian Vieira dos Reis

Gerente de Regulação das Relações de Consumo
Regulação das Relações de Consumo

gcon.sas@anac.gov.br

61 3314-4399