



*Boletim de*  
monitoramento do  
*consumidor.gov.br*

Transporte Aéreo

*3º Trimestre de 2018*

## DIRETORIA

### *Diretor-Presidente*

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

### *Diretor*

Juliano Alcântara Noman

### *Diretor*

Ricardo Fenelon Junior

### *Diretor*

Hélio Paes de Barros Júnior

### *Diretor*

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

### *Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos*

Ricardo Bisinotto Catanant

### *Gerente de Regulação das Relações de Consumo*

Cristian Vieira dos Reis

### *Técnicos*

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Fernanda Simões Barros

Giovani Hilario Moreira

Gustavo Sena de Lima

Hildevana Meire da Silva Almeida

Jakelline Lopes Venson

Tony Roberto de Carvalho

Vinicius Andrei Conte

### *Secretária*

Jane Fabiola dos Reis

### *Estagiários*

Jaqueline Bruna Umbelina da Silva

Raphael Maciel de Lima

Yvanna Figueiredo Martins Lemos

### *Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação*

Assessoria de Comunicação Social



## *Metodologia*

Para a elaboração deste boletim, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considerou as reclamações de consumidores registradas na plataforma Consumidor.gov.br de julho a setembro de 2018. Foram consideradas as reclamações relativas às empresas aéreas classificadas ou não pelos próprios consumidores como “Área: Transportes” e “Assunto: Aéreo”.

As reclamações foram agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Para o enquadramento dentro dessa classificação, foi realizada a leitura das reclamações pela equipe técnica da Gerência de Regulação das Relações de Consumo – GCON/SAS da Agência. Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade foram excluídos das análises, já que os programas de fidelização e bonificação não são itens regulados pela ANAC. Por esses critérios, foram registradas **7.191** reclamações no período de referência.

Ressalta-se que ao longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas **Air China e Delta Air Lines**. As outras aéreas com efetiva adesão à plataforma são: Aeromexico, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, Avianca Oceanair, Azul Linhas Aéreas, British Airways, Condor, Gol Linhas Aéreas, Iberia Lineas Aereas, KLM, Latam Airlines, Lufthansa, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas, Swiss, Turkish Airlines e United Airlines. Portanto, a comparação individualizada dos dados das empresas aéreas que realizaram sua adesão ao longo do trimestre – e não estiveram na plataforma durante todo o período – com os dados de outras empresas aéreas deve observar o momento de adesão.



## Dados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 03/12/2018), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 30.327.300 passageiros pagos (pax pagos) no terceiro trimestre de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas **7.191** reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 28.001.628 dos passageiros pagos do período (92,3% do total).

As tabelas a seguir apresentam a participação de cada uma dessas empresas nesses dois universos:

*Tabela 1: Passageiros pagos por empresa no Consumidor.gov.br*

Empresa	Quantidade de pax pagos	Percentual em relação ao total*
Aeromexico	39.733	0,1%
Air China	12.548	0,04%
Air Europa	77.419	0,3%
Air France	181.940	0,6%
Avianca Aerovias	64.263	0,2%
Avianca Oceanair	3.205.106	10,6%
Azul Linhas Aéreas	5.934.915	19,6%
British Airways	79.673	0,3%
Condor	17.826	0,1%
Delta Air Lines	163.891	0,5%
Gol Linhas Aéreas	8.658.769	28,6%
Iberia Lineas Aereas	82.664	0,3%
KLM	132.551	0,4%
Latam Airlines (Tam)	8.787.963	29,0%
Lufthansa	115.808	0,4%
MAP Linhas Aéreas	29.518	0,1%
Passaredo Linhas Aéreas	124.812	0,4%
Swiss	57.722	0,2%
Turkish Airlines	51.009	0,2%
United Airlines	183.498	0,6%
<b>Todas as empresas</b>	<b>28.001.628</b>	<b>92,3%</b>

\* 30.327.300.

Fonte: GEAC/SAS/ANAC.



**Tabela 2: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas brasileiras**

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Avianca Oceanair	609	8,5%	19
Azul Linhas Aéreas	1050	14,6%	18
Gol Linhas Aéreas	1359	18,9%	16
Latam Airlines	3512	48,8%	40
MAP Linhas Aéreas	9	0,1%	30**
Passaredo Linhas Aéreas	60	0,8%	48
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>6599</b>	<b>91,8%</b>	<b>25</b>

\*7.191.

\*\*O número é uma projeção, uma vez que, no período de referência, a empresa aérea transportou menos de 100 mil pax pagos.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

**Tabela 3: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas estrangeiras**

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Aeromexico	27	0,4%	68**
Air China	5	0,1%	40**
Air Europa	21	0,3%	27**
Air France	55	0,8%	30
Avianca Aerovias	179	2,5%	279**
British Airways	15	0,2%	19**
Condor	6	0,1%	34**
Delta Air Lines	34	0,5%	21
Iberia Lineas Aereas	103	1,4%	125**
KLM	30	0,4%	23
Lufthansa	46	0,6%	40
Swiss	13	0,2%	23**
Turkish Airlines	16	0,2%	31**
United Airlines	42	0,6%	23
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>592</b>	<b>8,2%</b>	<b>47</b>

\*7.191.

\*\*O número é uma projeção, uma vez que, no período de referência, a empresa aérea transportou menos de 100 mil pax pagos.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

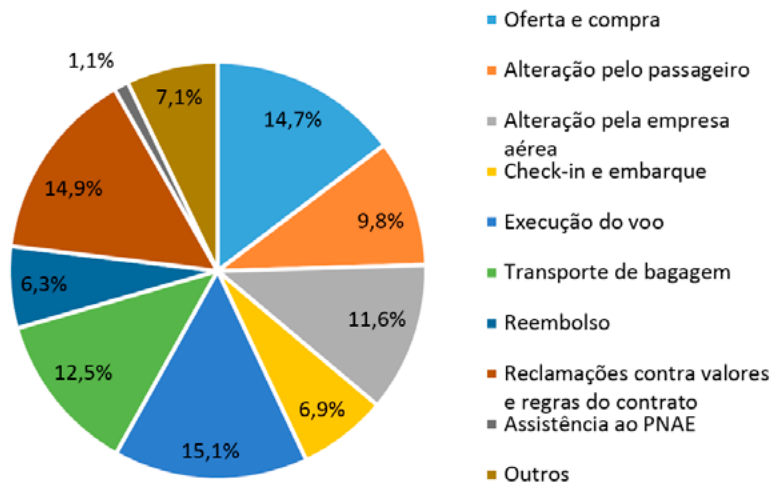


Quanto aos problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações, neste boletim eles foram classificados em onze temas. São eles: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; check-in e embarque; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; reclamações contra valores e regras do contrato; assistência ao PNAE; programas de fidelidade; outros.

Os gráficos a seguir apresentam a distribuição das reclamações, por temas e subtemas mais reclamados (exceto programas de fidelidade), além do prazo médio de resposta. Também apresentam, em relação às manifestações já finalizadas no Consumidor.gov.br até **03/12/2018 (7.191)**, o equivalente a **100,00%** do total), os índices de solução e de satisfação.

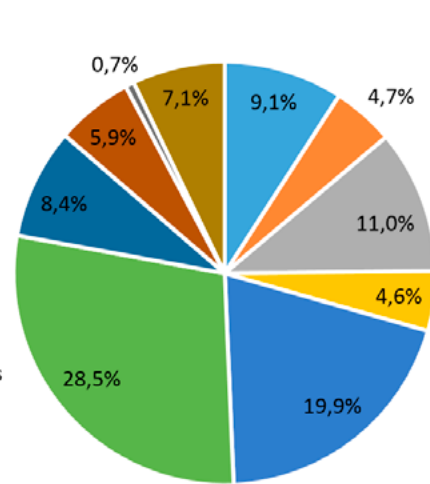
**Gráfico 1: Distribuição das reclamações por tema**

**Empresas brasileiras**



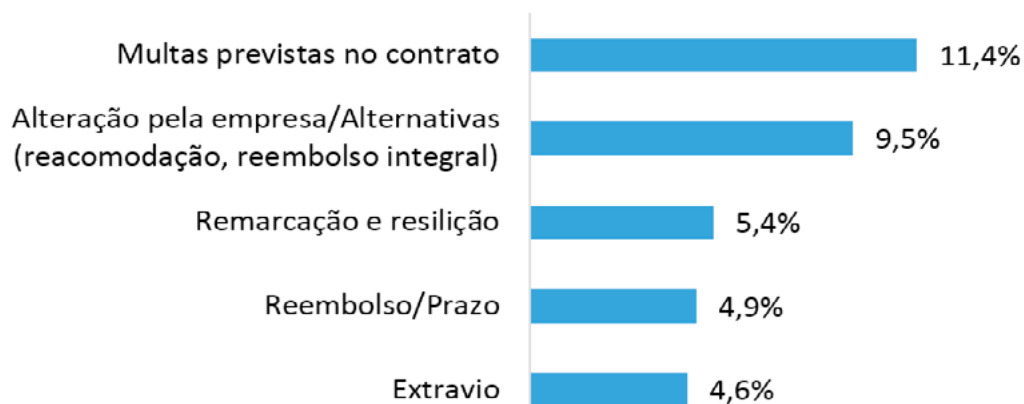
**Gráfico 2: Distribuição das reclamações por tema**

**Empresas estrangeiras**



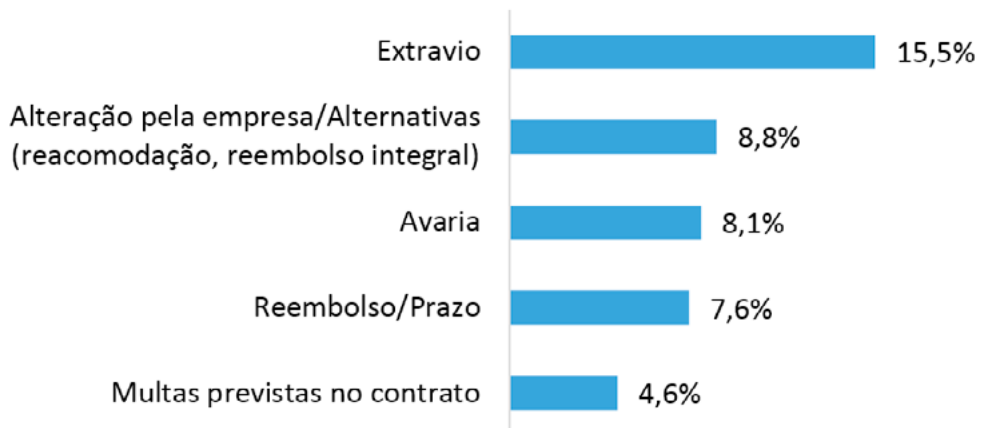
**Gráfico 3: 5 subtemas mais reclamados**

**Empresas brasileiras**

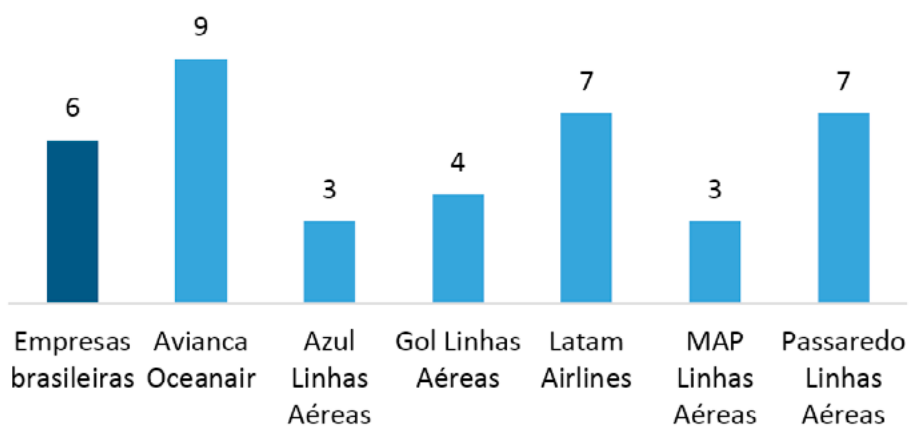




**Gráfico 4: 5 subtemas mais reclamados**  
**Empresas estrangeiras**

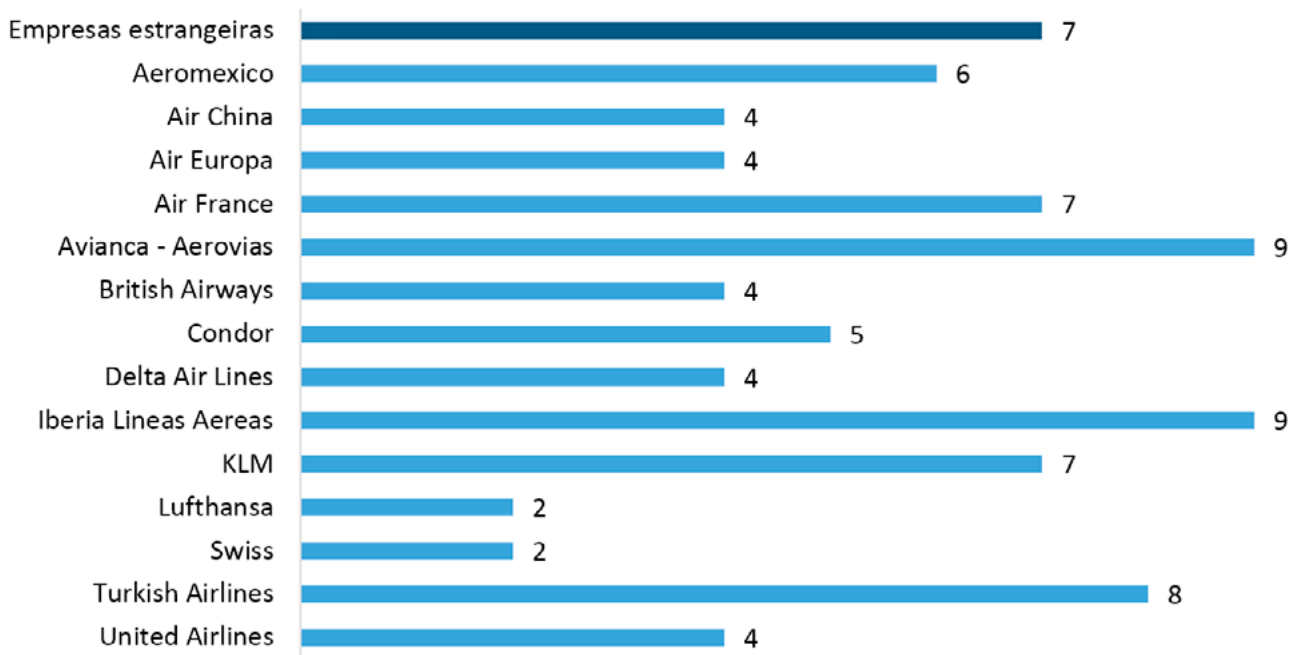


**Gráfico 5: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)**  
**Empresas brasileiras**

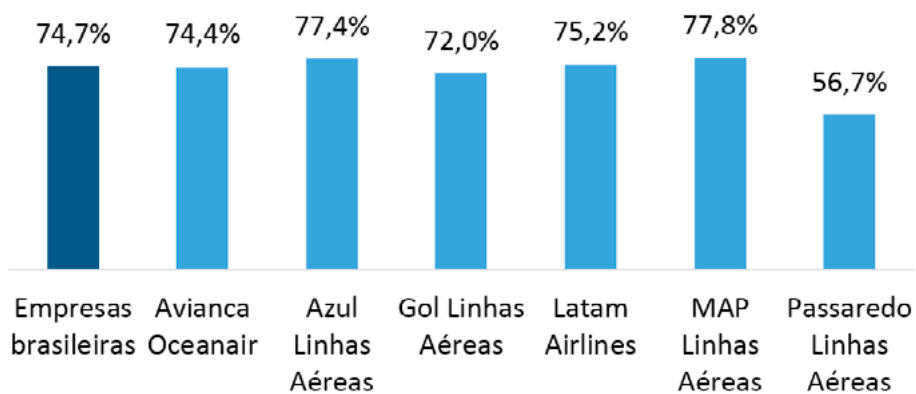




**Gráfico 6: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)**  
**Empresas estrangeiras**



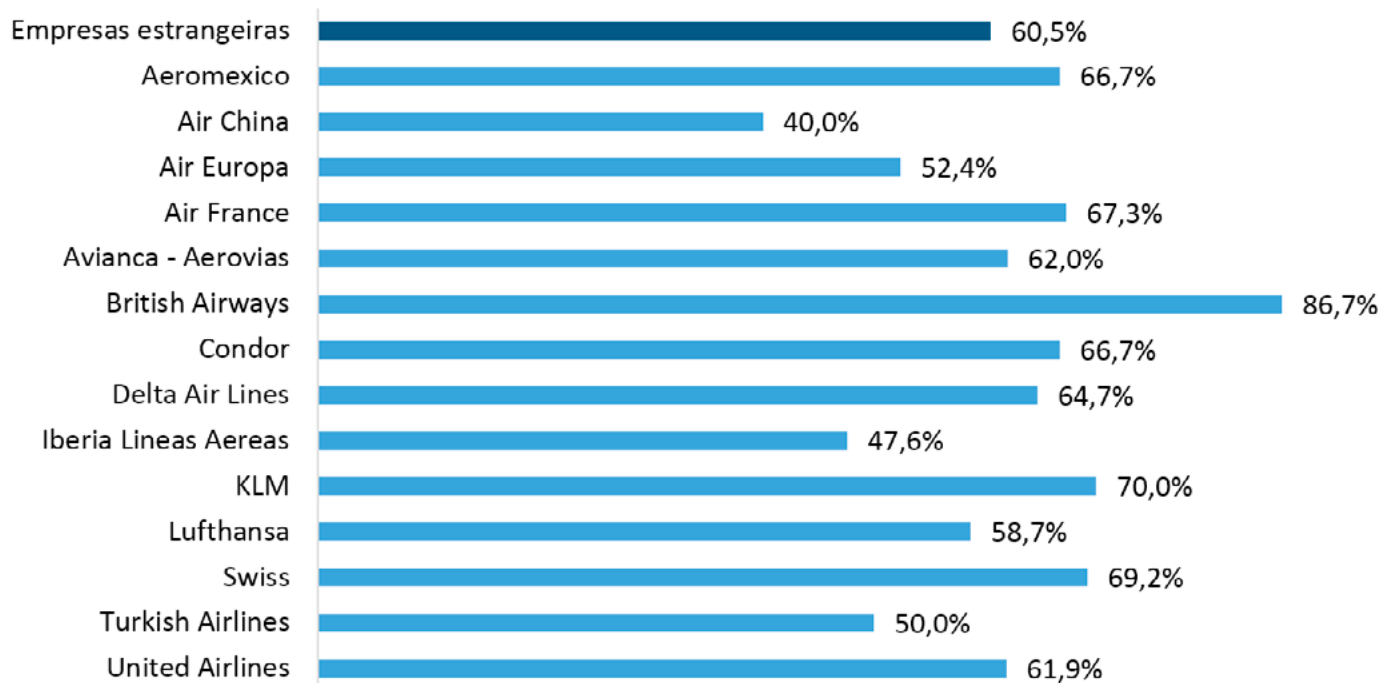
**Gráfico 7: Índice de solução**  
**Empresas brasileiras**



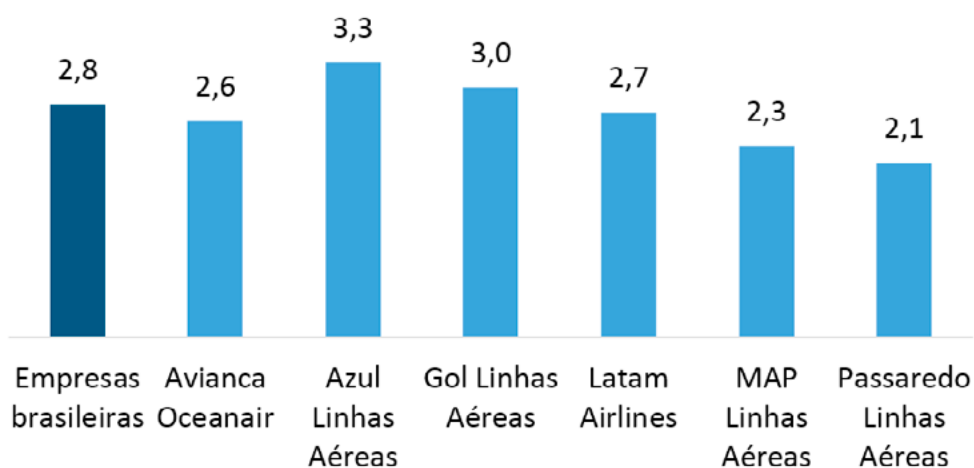




**Gráfico 8: Índice de solução**  
***Empresas estrangeiras***

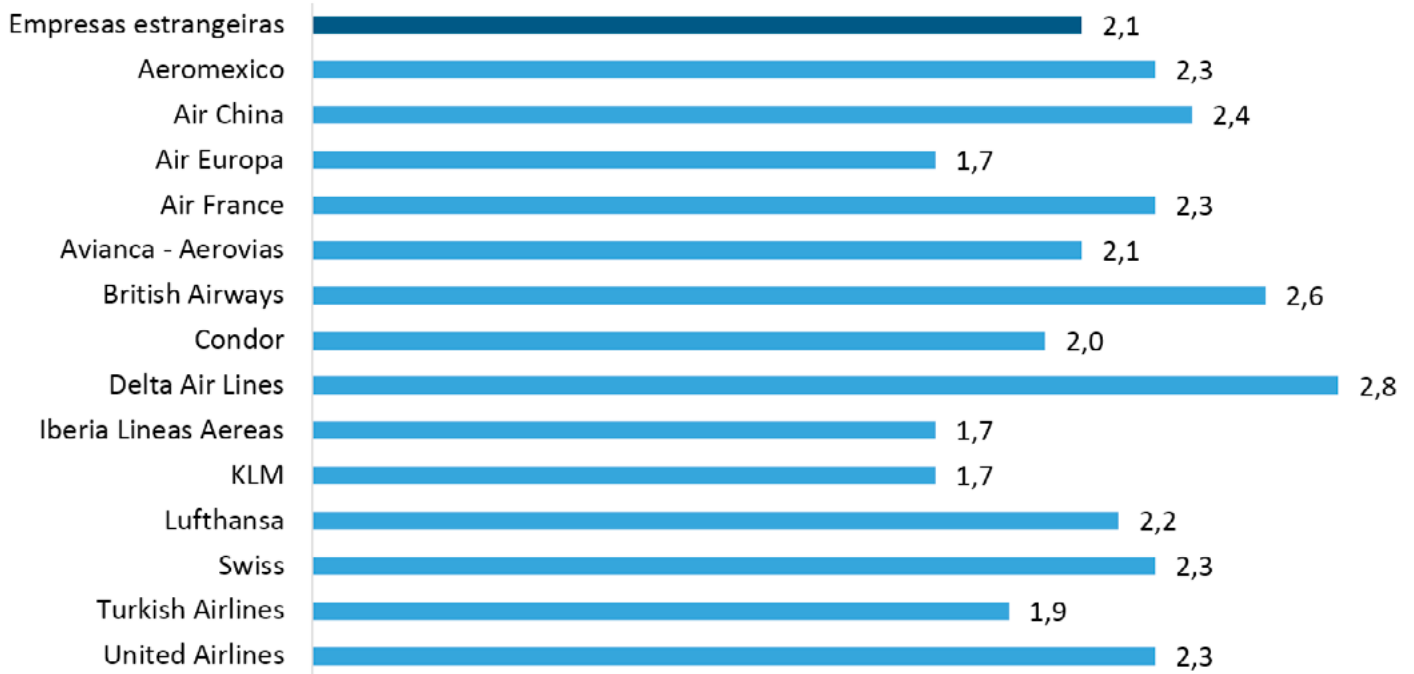


**Gráfico 9: Índice de satisfação (1 a 5)**  
***Empresas brasileiras***





***Gráfico 10: Índice de satisfação (1 a 5)***  
***Empresas estrangeiras***





## ANEXO – DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR SUBTEMAS

Temas e subtemas	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total
<b>Oferta e compra</b>	<b>1025</b>	<b>14,25%</b>
Cancelamento da passagem pela empresa aérea (inclusive por suspeita de fraude)	121	1,68%
Comprovante de passagem aérea	105	1,46%
Informação/Regras e valores de itens opcionais	71	0,99%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem	95	1,32%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	42	0,58%
Informação/Regras e valores do transporte de passageiros	111	1,54%
Outros	480	6,68%
<b>Alteração pelo passageiro</b>	<b>677</b>	<b>9,41%</b>
Cancelamento automático do retorno ( <i>no-show</i> na ida)	62	0,86%
Desistência 24/7	67	0,93%
Multas indevidas e devolução da tarifa aeroportuária	146	2,03%
Remarcação e resilição	369	5,13%
Outros	33	0,46%
<b>Alteração pela empresa aérea</b>	<b>828</b>	<b>11,51%</b>
Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	680	9,46%
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	15	0,21%
Aviso	69	0,96%
Outros	64	0,89%
<b>Check-in e embarque</b>	<b>482</b>	<b>6,70%</b>
Atraso do passageiro	176	2,45%
Correção de nome (inclusive negativa de embarque)	140	1,95%
Dificuldade em realizar o check-in (problemas com <i>site</i> , <i>app</i> , <i>toten</i> , filas etc.)	86	1,20%
Documentação (inclusive negativa de embarque)	40	0,56%
Outros	40	0,56%



<b>Execução do voo</b>	<b>1114</b>	<b>15,49%</b>
Atraso/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	71	0,99%
Atraso/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	140	1,95%
Atraso/Informação	37	0,51%
Atraso/Outros	90	1,25%
Cancelamento/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	158	2,20%
Cancelamento/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	106	1,47%
Cancelamento/Informação	21	0,29%
Cancelamento/Outros	70	0,97%
Interrupção do serviço/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	27	0,38%
Interrupção do serviço/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	16	0,22%
Interrupção do serviço/Informação	2	0,03%
Interrupção do serviço/Outros	19	0,26%
Perda de conexão/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	71	0,99%
Perda de conexão/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	52	0,72%
Perda de conexão/Informação	5	0,07%
Perda de conexão/Outros	57	0,79%
Preterição/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	33	0,46%
Preterição/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	15	0,21%
Preterição/Compensação	96	1,34%
Preterição/Outros	28	0,39%
<b>Transporte de bagagem</b>	<b>992</b>	<b>13,80%</b>
Avaria	321	4,46%
Extravio	397	5,52%
Violação	83	1,15%
Outros/Bagagem de mão	70	0,97%
Outros/Bagagem despachada	92	1,28%
Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	29	0,40%



<b>Reembolso</b>	<b>467</b>	<b>6,49%</b>
Prazo	368	5,12%
Créditos	47	0,65%
Outros	52	0,72%
<b>Reclamações contra valores e regras do contrato</b>	<b>1017</b>	<b>14,14%</b>
Arrependimento (art. 49, CDC)	100	1,39%
Multas previstas no contrato	779	10,83%
Preços praticados	118	1,64%
Outros	20	0,28%
<b>Assistência ao PNAE</b>	<b>79</b>	<b>1,10%</b>
Acompanhante	14	0,19%
Ajudas técnicas e equipamentos médicos	7	0,10%
Assistência durante a viagem	19	0,26%
Cão-guia	1	0,01%
Designação de assentos e mecanismos de contenção	10	0,14%
Procedimentos prévios à viagem	27	0,38%
Outros	1	0,01%
<b>Outros</b>	<b>510</b>	<b>7,09%</b>
Assento conforto e outros itens opcionais	127	1,77%
Passageiro indisciplinado	4	0,06%
Outros	379	5,27%
<b>Total Geral</b>	<b>7191</b>	<b>100,00%</b>



**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL