

Boletim ANAC
Consumidor
2023



Sumário

01	Apresentação	03
02	Nosso mercado em 2023	05
03	Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br	07
	3.1. Quantidade de Reclamações	08
	3.2. Índice de Solução dos Problemas	10
	3.3. Índice de Satisfação com o Atendimento	12
	3.4. Tempo Médio de Resposta das Empresas	14
	3.5. Temas Mais Reclamados	16
04	Ações de fiscalização da prestação de serviços aéreos	17
05	Uma nova ferramenta: Regulação por Incentivos nas relações de consumo	20
06	Avanços no campo normativo	22
07	Educação para o consumo	23
08	Diálogo interinstitucional	24
09	Mensagem final	25



01.

Apresentação

A proteção do consumidor de serviços aéreos é uma atribuição legal e uma prioridade para a ANAC. Por isso, a Agência trabalha todos os dias pela promoção de acesso amplo aos serviços aéreos, com maior qualidade, capilaridade e respeito aos direitos dos passageiros.

Reforçando seu compromisso com a transparência, a ANAC apresenta, neste Boletim, suas principais ações no campo da regulação das relações de consumo em 2023.

Inicialmente, apresenta-se uma visão geral sobre a evolução do [mercado brasileiro em 2023](#). Houve avanços, como o crescimento do número de passageiros transportados e a entrada de novas empresas aéreas estrangeiras; mas também desafios, como o aumento de custos de operação e tarifa média elevada.

Ao longo do ano, a ANAC monitorou o [desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br](#), a fim de garantir que o atendimento aos passageiros na plataforma está ocorrendo de maneira adequada. Houve melhora nos índices de reclamações por 100 mil passageiros (queda de 30% em relação a 2022), de solução de problemas (aumento de 10% em relação ao ano anterior) e de satisfação com o atendimento recebido (aumento de 15,9% em relação a 2022). O tempo de resposta foi maior do que o observado no ano anterior, mas ainda permanece abaixo do tempo máximo estipulado pela regulação da ANAC.

Também em 2023, a ANAC realizou diversas operações de [fiscalização](#), remotas e presenciais, avaliando a prática das empresas aéreas e aeroportos na prestação de serviço aos passageiros.

Em outra frente de atuação da ANAC, está o programa de Regulação por Incentivos - Relações de Consumo. Por meio desse programa, a ANAC tem atuado para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, através de abordagens colaborativas que envolvem reguladores, empresas, sociedade civil e consumidores. Em 2023, foram realizadas oficinas para abordar questões específicas voltadas à melhoria das informações disponibilizadas ao passageiro e da acessibilidade dos passageiros com necessidades de assistência especial.

Já no campo normativo, também houve avanços significativos. Foi publicada a Portaria nº 12.307, que consolidou e trouxe transparência às regras relativas ao transporte de animais em voos, simplificando as diretrizes para consumidores e empresas aéreas.

Ainda em 2023, foi desenvolvida a Análise de Impacto Regulatório (AIR) da Resolução nº 280/2013, que trata da acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial, prometendo abrir caminho para as etapas de participação social e posterior modernização da norma brasileira. Paralelamente, está em andamento a Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) da Resolução nº 400/2016, sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, visando aprimorar sua eficácia e identificar áreas de melhoria.

Também em 2023, a ANAC implementou diversas ações de educação para o consumo visando informar os passageiros sobre seus direitos e deveres no transporte aéreo. Isso incluiu o lançamento do curso online “Relações de Consumo no Transporte Aéreo”, em parceria com a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), com mais de 2.000 alunos inscritos, além da publicação da cartilha “Comprou sua Passagem em uma Agência de Turismo?”, em colaboração com a Associação Brasileira de Agência de Viagens (ABAV), esclarecendo as responsabilidades das agências e das empresas aéreas.

Uma campanha educativa nos principais aeroportos também foi concluída, com 24 aeroportos atendidos inicialmente e expansão para mais 83 em 2024.

Outra importante frente de atuação foi o fortalecimento do diálogo interinstitucional entre a Agência, o Poder Legislativo, entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outros atores relevantes.

É nesse espírito que a ANAC apresenta à sociedade o Boletim ANAC Consumidor 2023, que contempla as principais ações da Agência no campo da proteção do consumidor no transporte aéreo.



02.

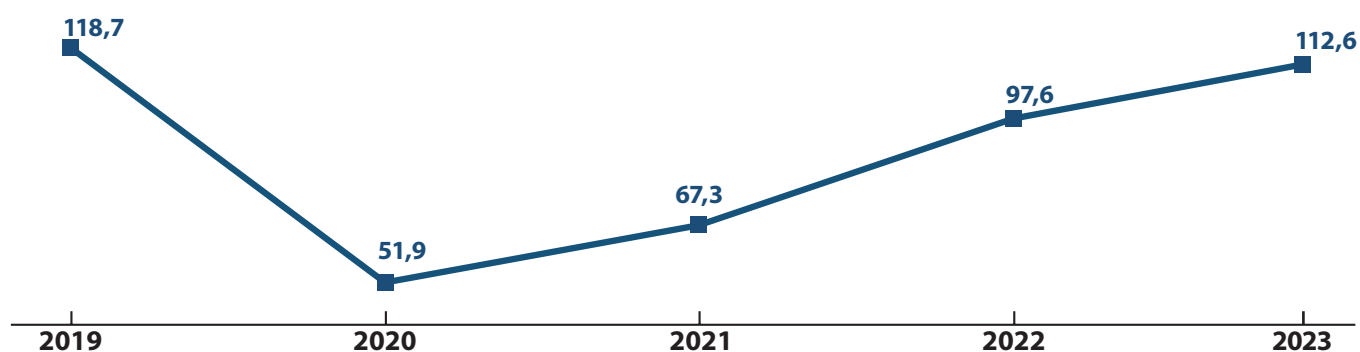
Nosso mercado em 2023

O mercado de transporte aéreo no Brasil cresceu em 2023. Foram realizados cerca de 911 mil voos regulares e não-regulares, representando aumento de 10,5% com relação a 2022. Foram transportados aproximadamente 112,6 milhões de passageiros domésticos e internacionais, representando um aumento de 15,3% sobre o valor de 2022. O mercado está, portanto, em recuperação, muito embora ainda não tenham sido alcançados os patamares verificados em 2019 – ano anterior à pandemia de COVID-19.



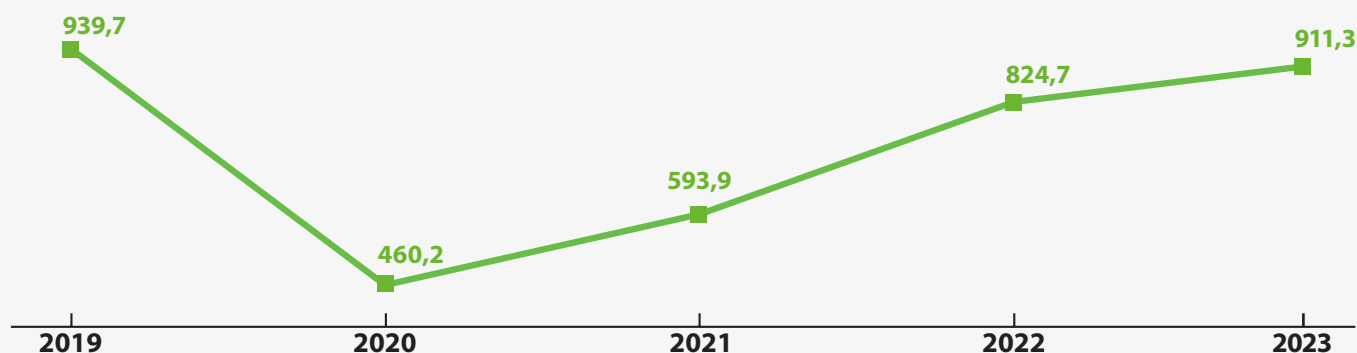
Passageiros Pagos - mercados doméstico e internacional

Passageiros Pagos (em milhões)



Decolagens - mercados doméstico e internacional

Decolagens (em milhares)





Os patamares dos custos do setor continuam mais elevados do que em 2019 (ano que antecedeu a pandemia de COVID-19), o que impacta os preços das passagens. O preço médio do querosene de aviação, que constitui um dos principais custos para a operação, fechou o mês de dezembro de 2023 com o valor médio de R\$ 4,17 por litro – 81,3% superior ao observado em dezembro de 2019 (R\$ 2,30). Já a tarifa média doméstica de janeiro a dezembro de 2023 (R\$ 636,32) ainda se encontra em patamar superior ao verificado em 2019 (R\$ 535,82).

Outro fato relevante no período foi a entrada de novos concorrentes no mercado brasileiro, para operação de transporte aéreo internacional. Assim, em 2023, as empresas Sky Airlines Peru (Peru), Arajet (República Dominicana) e South African (África do Sul) iniciaram operações no Brasil de voos regulares internacionais de passageiros.

Esses e outros aspectos do mercado do transporte aéreo (como demanda, oferta, participação de mercado, tarifas aéreas domésticas comercializadas e desempenho econômico-financeiro) são objeto de indicadores periodicamente publicados pela ANAC na internet, na seção [Mercado do Transporte Aéreo](#).

Teve um problema? Saiba como agir.

Em caso de problemas, entrar em contato diretamente com a empresa aérea pode resolver questões de forma mais rápida e satisfatória. Se o atendimento da empresa não for satisfatório, é recomendado que o passageiro registre sua reclamação no [Consumidor.gov.br](#), um serviço público e gratuito que facilita o contato entre consumidores e empresas para resolver

conflitos de consumo pela internet, sem a necessidade de intermediação da ANAC ou de qualquer outro órgão. Se a reclamação não for resolvida por meio do [Consumidor.gov.br](#), o passageiro ainda pode buscar outros canais de defesa do consumidor, como Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

03 Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br

A ANAC acredita que a resolução dos conflitos de consumo de forma direta entre consumidor e fornecedor é a melhor maneira de chegar a soluções satisfatórias para todas as partes envolvidas.

Por isso, a Agência estabeleceu, em 2019, que todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar na plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) e a responder as reclamações dos passageiros no prazo de até 10 dias.

A ANAC monitora a atuação das empresas no Consumidor.gov.br, para garantir que o atendimento aos passageiros na plataforma está ocorrendo de maneira adequada.

Além disso, a Agência publica, periodicamente, [boletins](#) com os indicadores de desempenho dessas empresas. Com isso, a Agência busca dar transparência à sociedade sobre a atuação das empresas aéreas na plataforma, promover a concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, além de disponibilizar informações que sejam úteis para a decisão de compra de passagens aéreas.

Em 2023, a ANAC implementou uma importante medida de transparência ativa: foi lançado o [Painel Reclamações de Passageiros](#), nova ferramenta de consulta interativa dos indicadores de desempenho das empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br. Atualizado mensalmente, o Painel tem o objetivo de tornar o acesso aos números mais rápido e simples.

Nesta seção, são apresentados os resultados dos indicadores relacionados a quantidade de reclamações e desempenho na solução de problemas, além dos principais temas reclamados. Os resultados de 2023 foram comparados com o ano anterior e ilustrados graficamente desde 2019, ano pré-pandemia de COVID-19, para retratar a realidade do transporte aéreo antes de ser atingido pela restrição de mobilidade da população.¹

¹ Os dados desta edição podem diferir, de forma marginal, em relação àqueles apresentados na edição de 2022. Isso ocorre porque em 2023 a ANAC passou a computar os dados conforme a data de finalização de cada reclamação, e não mais de acordo com a data de registro das reclamações. O novo critério permite maior celeridade na atualização dos dados.

3.1

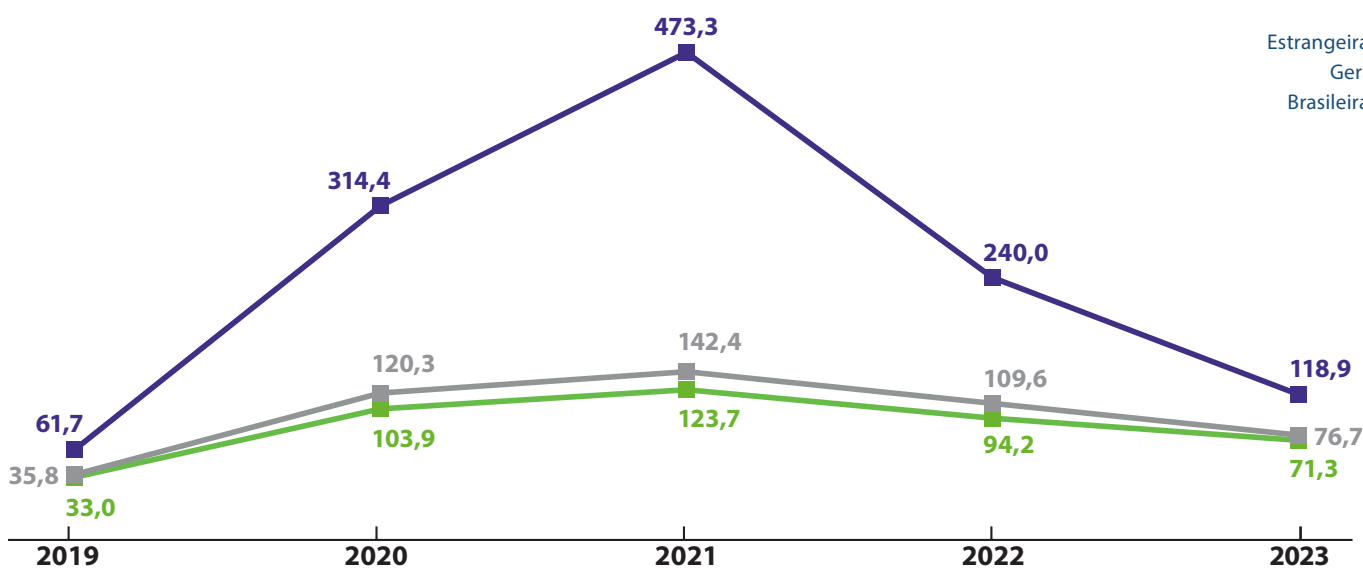
Quantidade de reclamações

No ano de 2023, foram registradas 86.241 reclamações sobre transporte aéreo de passageiros no Consumidor.gov.br – uma redução de 19,6% no número absoluto de demandas em relação a 2022.

O índice de reclamações a cada 100 mil passageiros foi de 76,7 em 2023 – uma queda de 30,0% em relação ao ano anterior.

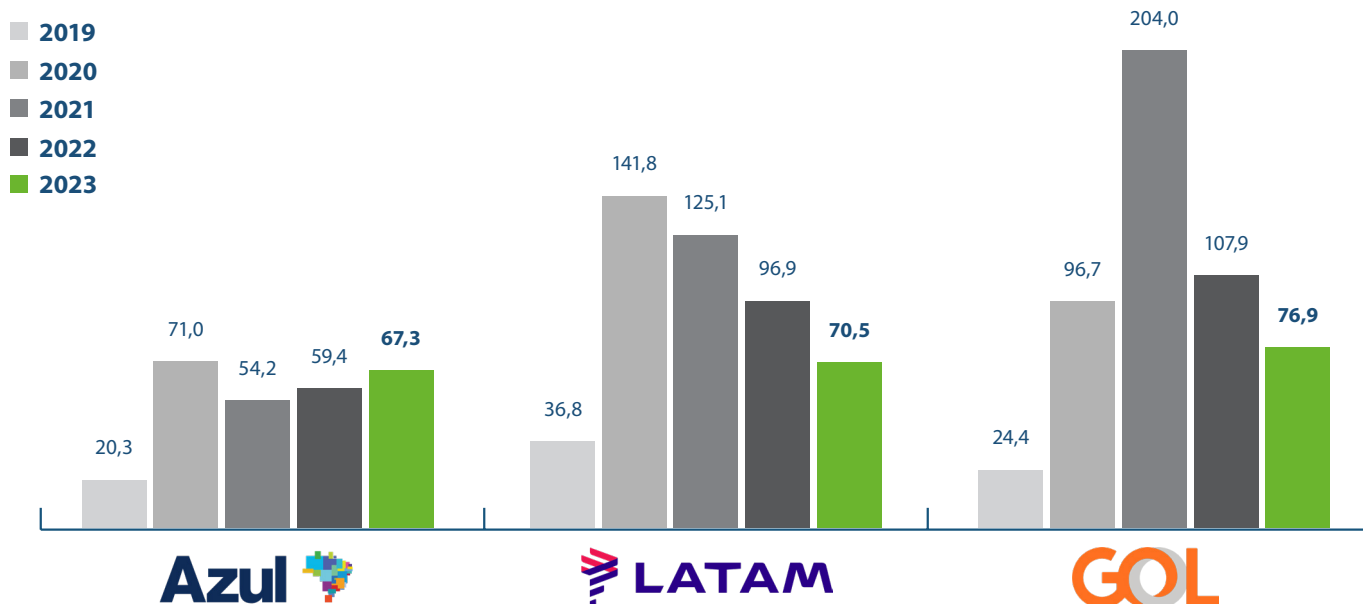
Juntas, as empresas brasileiras apresentaram um índice de 71,3 reclamações a cada 100 mil passageiros em 2023, uma redução de 24,4%. As empresas estrangeiras registraram 118,9 reclamações a cada 100 mil passageiros no período, apresentando uma redução de 50,5% no índice com relação a 2022.

Reclamações para cada 100 mil Passageiros: 76,7 (-30,0%)



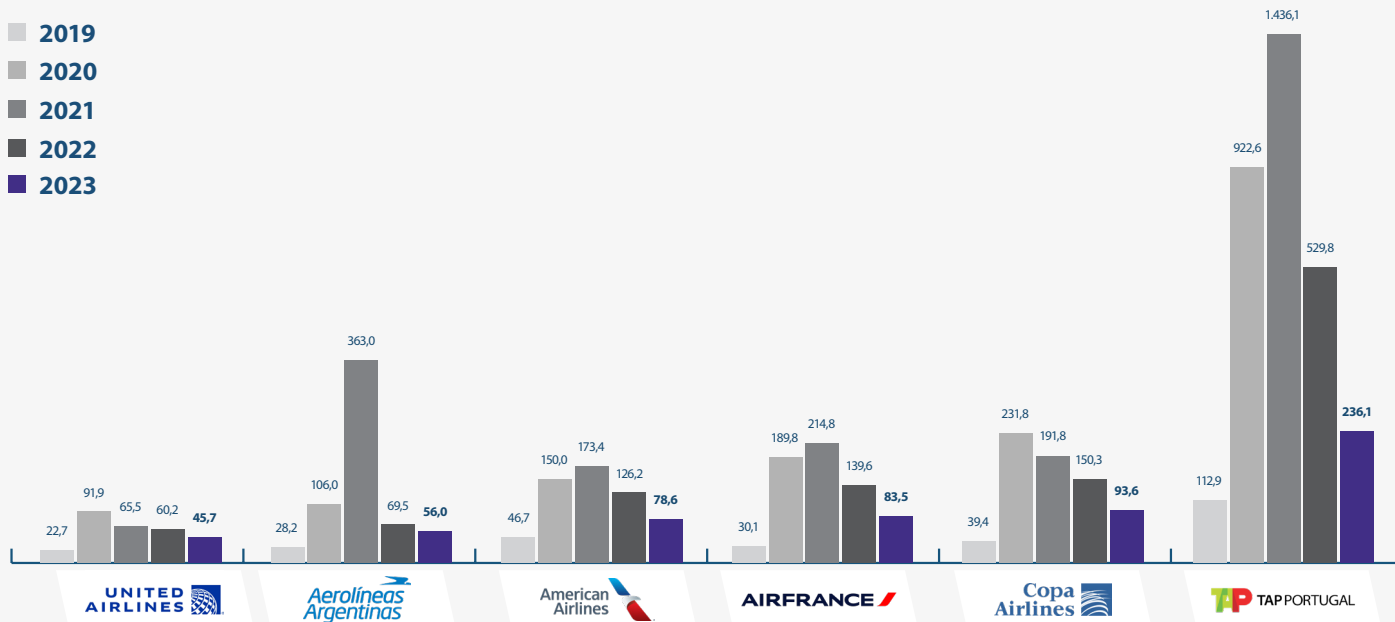
Confira o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no último ano. Os gráficos apresentam a evolução da quantidade de reclamações a cada 100 mil passageiros nos últimos anos.

Reclamações para cada 100 mil passageiros - Empresas Nacionais



Ressalta-se o desempenho da Azul que, apesar do incremento em relação a 2022 e 2021, mantém sua posição como a empresa menos reclamada entre as companhias aéreas nacionais destacadas neste relatório. Entre as estrangeiras, a United Airlines foi a empresa menos reclamada, enquanto a TAP permanece como a mais reclamada ao longo dos últimos anos no Consumidor.gov.br.

Reclamações para cada 100 mil passageiros - Empresas Estrangeiras

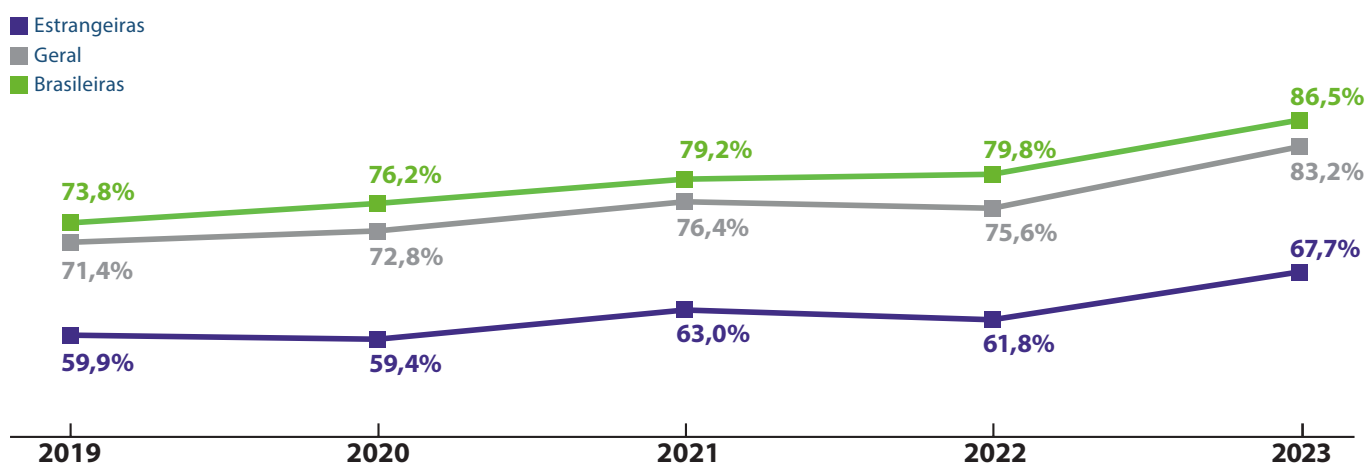


3.2 Índice de solução dos problemas

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, as empresas aéreas apresentaram em 2023 um índice conjunto de solução de 83,2% (10,0% acima do apurado no ano anterior).

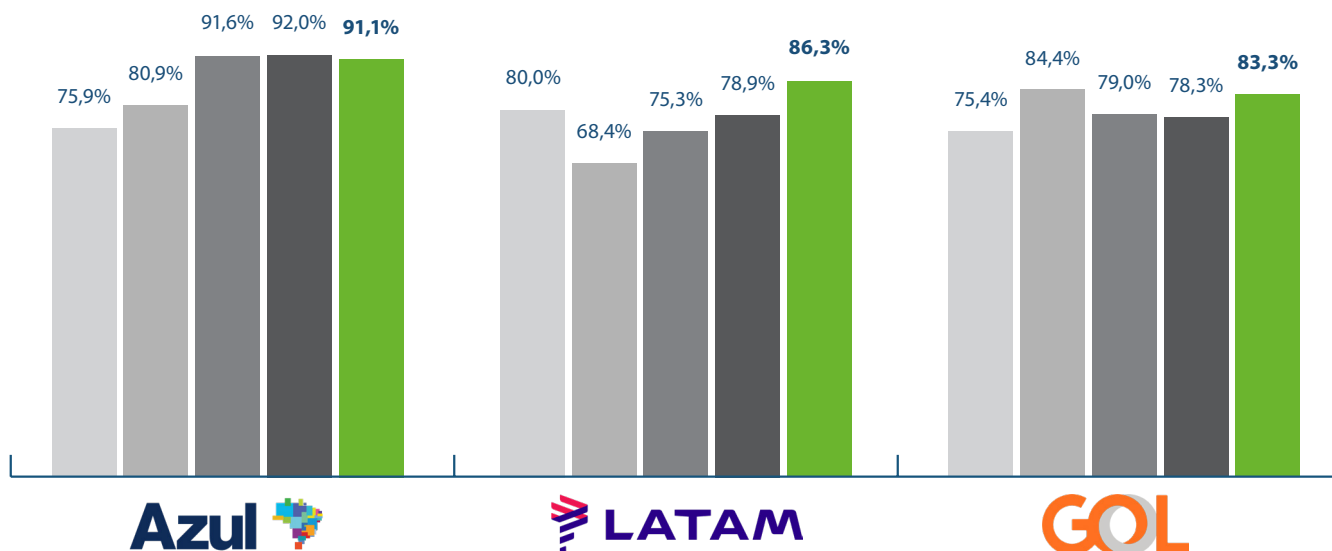
As companhias aéreas brasileiras registram um desempenho superior ao das estrangeiras ao longo dos anos, tendo alcançado um índice de solução de 86,5% em 2023, enquanto as empresas estrangeiras registraram juntas 67,7% de solução das reclamações.

Índice de Solução: 83,2% (+10,0%)

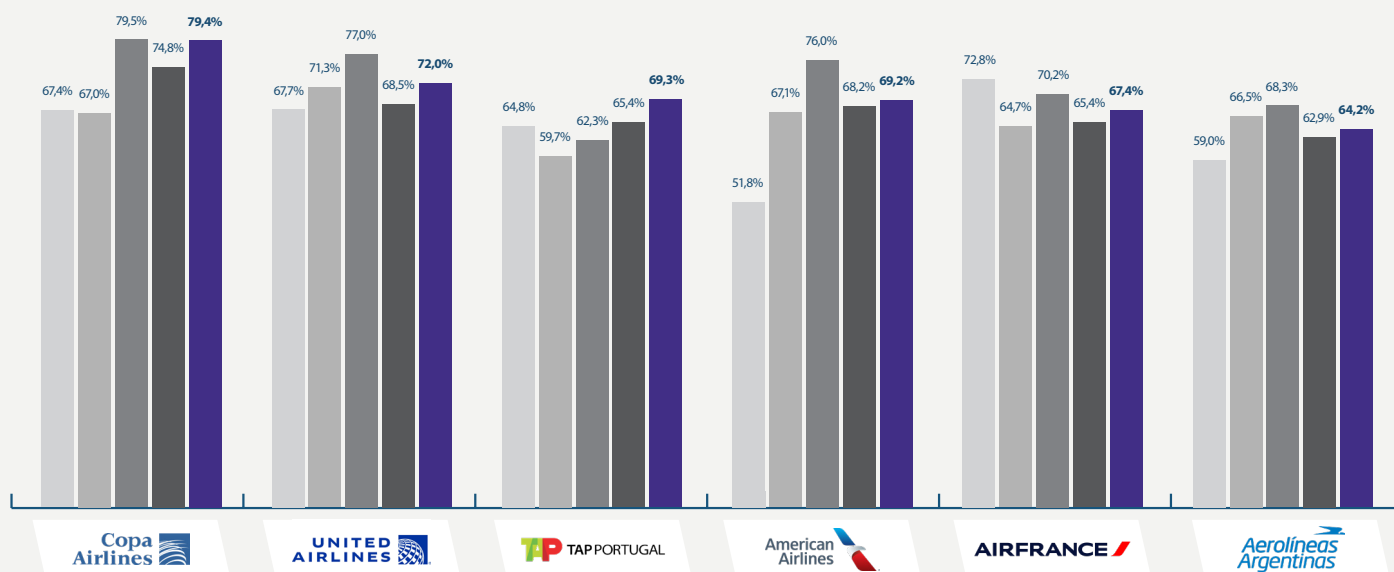


Entre as empresas nacionais, a Azul apresentou o melhor índice de solução de problemas. Entre as estrangeiras, a Copa Airlines foi a empresa com melhor desempenho nesse quesito. Os gráficos a seguir ilustram o desempenho na solução de reclamações por empresa.

Índice de Solução – Empresas Nacionais



Índice de Solução – Empresas Estrangeiras



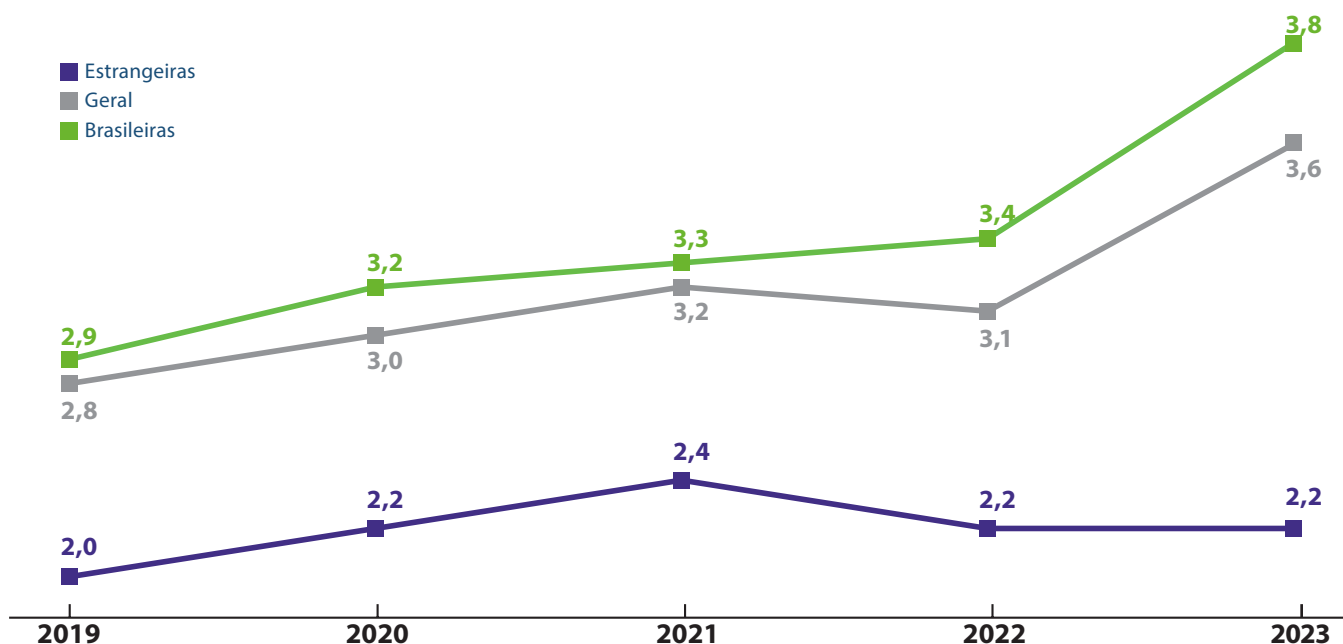
3.3 Índice de satisfação com o atendimento

De acordo com a tratativa dada à sua reclamação, o passageiro tem a possibilidade de indicar seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa. O índice de satisfação é apurado com base nas notas atribuídas pelos próprios consumidores.

A nota média de satisfação com o atendimento das empresas aéreas em 2023 foi de 3,6 – em uma escala de 1 a 5 (15,9% acima do apurado no mesmo período do ano anterior).

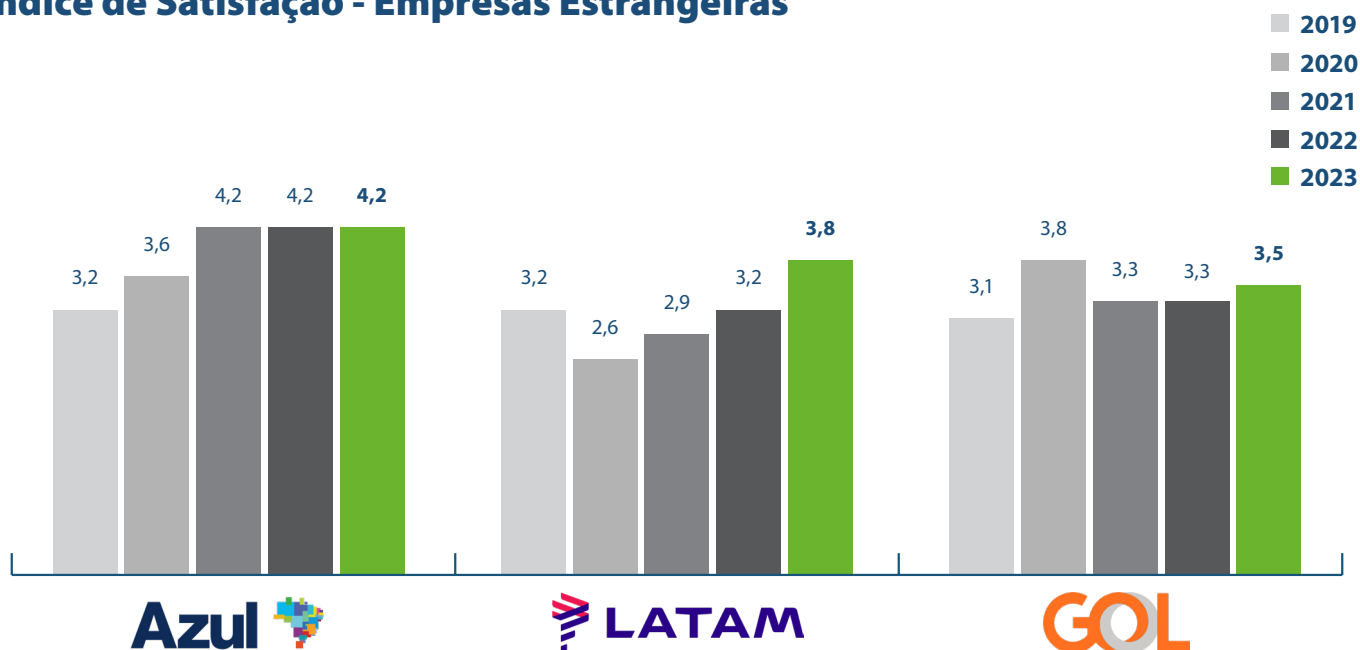
O índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,8 (+13,7% em relação ao ano anterior) e de 2,2 (+2,8%) para as estrangeiras. Observa-se que as empresas nacionais historicamente apresentam melhores índices de satisfação com o atendimento recebido, conforme ilustrado a seguir.

Índice de Satisfação: 3,6 (+15,9%)



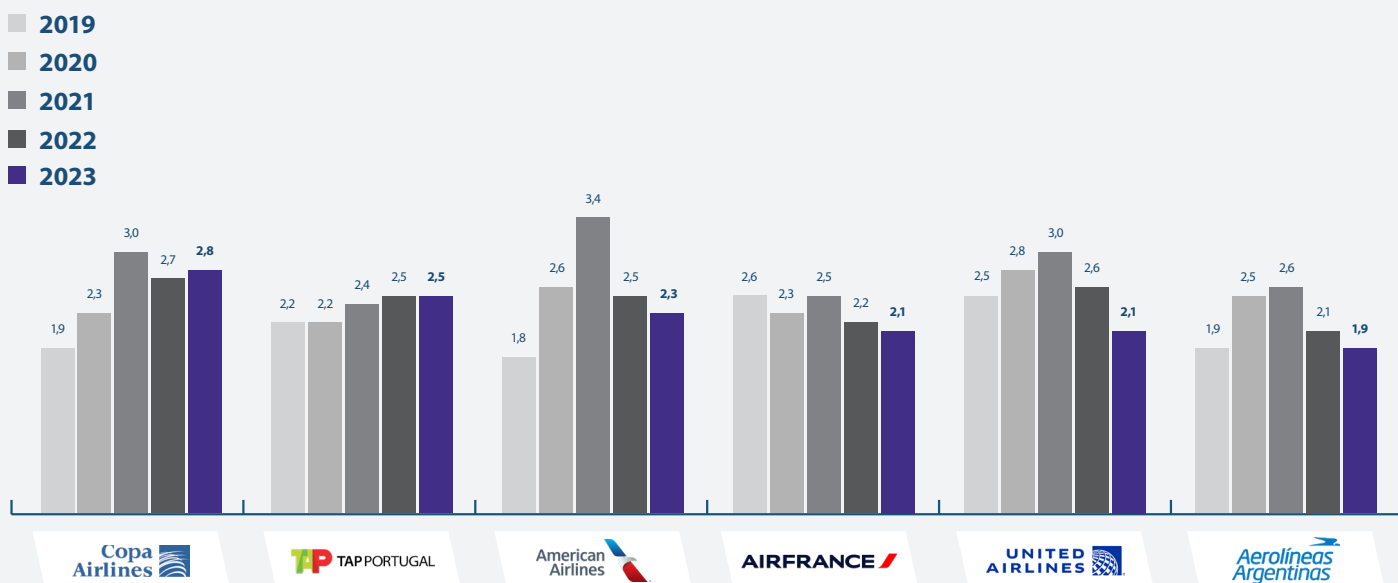
Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano, a Azul apresentou o maior índice de satisfação, média de 4,2. Em seguida, vieram Latam (3,8) e Gol (3,5).

Índice de Satisfação - Empresas Estrangeiras



Índice de Satisfação - Empresas Estrangeiras

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a Copa Airlines apresentou maior índice de satisfação, com média de 2,8. Em seguida, vieram TAP (2,5), American Airlines (2,3), Air France e United Airlines (2,1) e Aerolíneas Argentinas (1,9).



3.4

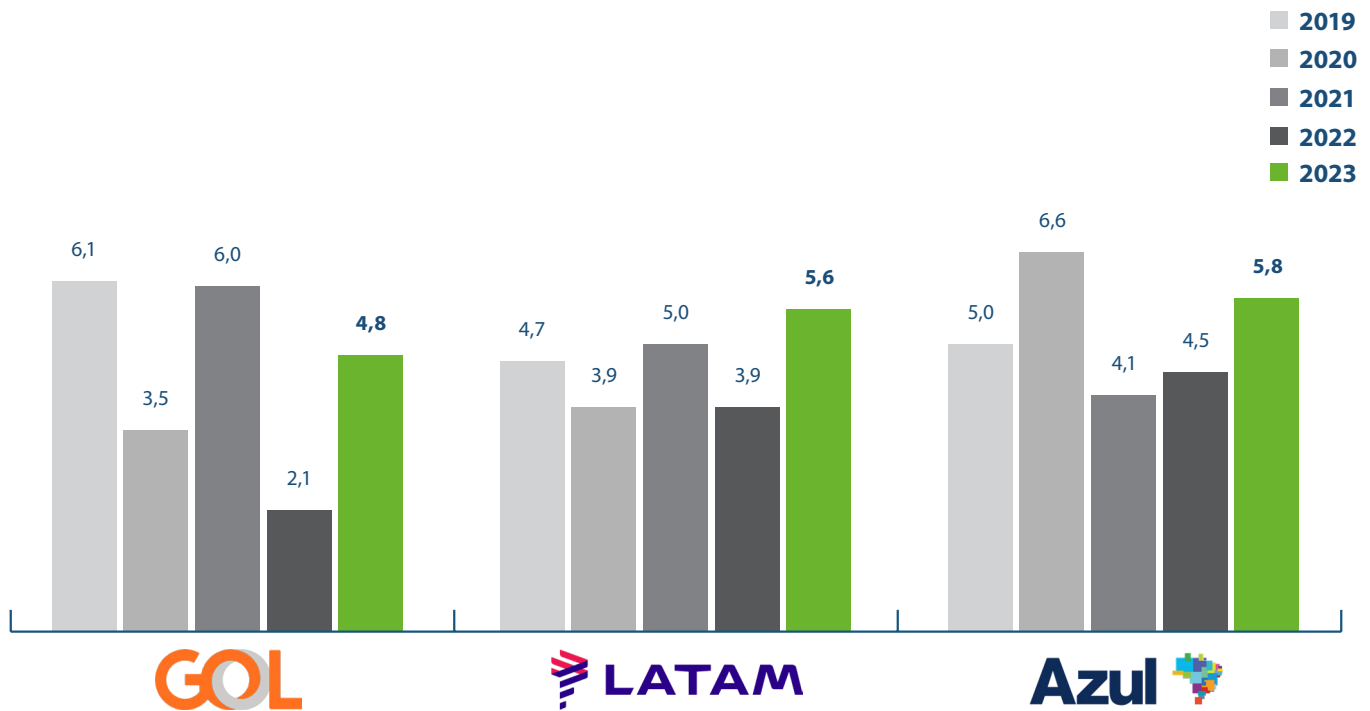
Tempo médio de resposta das empresas

No Consumidor.gov.br, a empresa deve acompanhar diariamente as reclamações recebidas e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta é contado a partir do registro da reclamação.

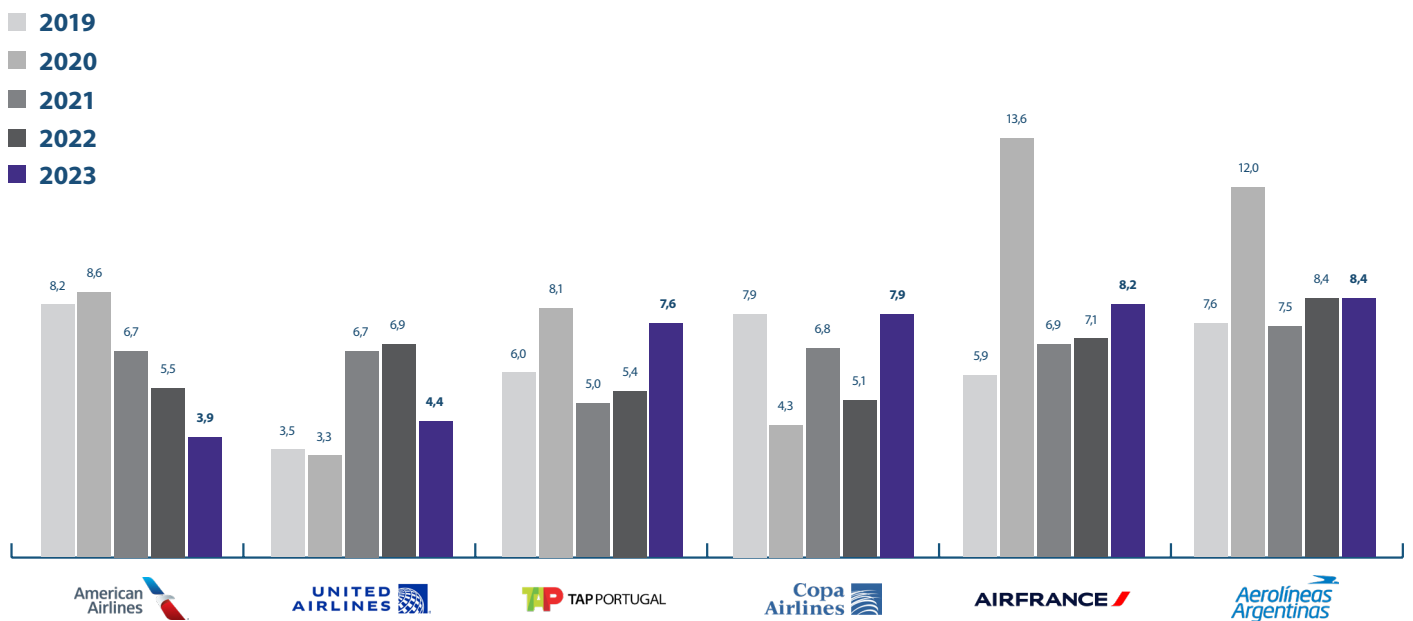
Em 2023, o tempo médio de resposta às reclamações foi de 5,6 dias (37,5% acima do ano anterior). Em média, as empresas brasileiras levaram 5,4 dias para responder aos passageiros e as estrangeiras, 6,6 dias.

Confira a seguir a distribuição do tempo médio de resposta das empresas que mais transportaram passageiros em 2023.

Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Nacionais



Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Estrangeiras

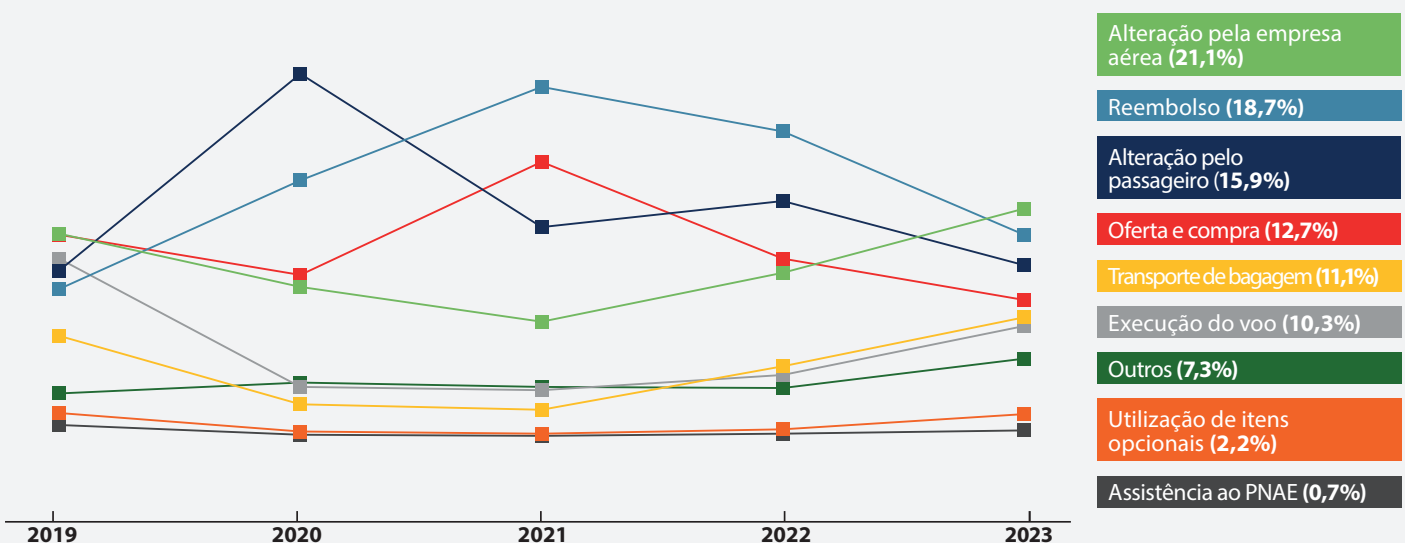




3.5 Temas Mais Reclamados

Os temas mais reclamados pelos consumidores no ano de 2023 dizem respeito a Alteração pela empresa aérea (21,1%), Reembolso (18,7%) e Alteração pelo passageiro (15,9%). O gráfico a seguir exibe a evolução dos temas ao longo dos últimos 5 anos.

Evolução dos temas mais reclamados - 2019 a 2023



04.

Ações de fiscalização da prestação de serviços aéreos

As reclamações registradas pelos passageiros e as respostas apresentadas pelas empresas no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo, a fim de subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo ([Resolução ANAC nº 400/2016](#)) e dos procedimentos de acessibilidade ([Resolução ANAC nº 280/2013](#)).

Mas o que quer dizer fiscalizar em âmbito coletivo? Isso significa que a Agência não atua em casos individuais, pois fiscaliza as empresas de forma abrangente, buscando verificar se há falha sistêmica de interpretação ou execução das normas vigentes, com impacto em um número indeterminado ou indeterminável de passageiros. Desse modo, é considerada uma infração em âmbito coletivo aquela conduta irregular da empresa aérea que é realizada com frequência, ou que decorre de uma política comercial que contraria os requisitos normativos da ANAC, e que tem o condão de impactar uma quantidade difusa de passageiros.

Essa abordagem permite identificar e priorizar os problemas de maior potencial de lesão para a coletividade de consumidores. Quando identificado o descumprimento de obrigações, as empresas estão sujeitas a medidas previstas na regulamentação da ANAC, como medidas preventivas e multas, entre outras providências administrativas.

A fiscalização da ANAC em âmbito coletivo ocorre em duas modalidades: remota e presencial.



4.1 Fiscalização remota

Na fiscalização remota, a ANAC monitora as interações entre empresas aéreas e consumidores na plataforma Consumidor.gov.br, a fim de verificar, de maneira sistêmica, se o atendimento ao consumidor está ocorrendo de maneira adequada. Além do Consumidor.gov.br, a ANAC também fiscaliza de forma remota os portais das empresas na internet e os modelos de contratos de prestação de serviço que as aéreas celebram com seus passageiros.

Ações remotas também ocorrem na forma de monitoramentos complementares que conferem mais informações úteis à condução da fiscalização. Um exemplo é o monitoramento do desempenho dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) das três maiores empresas que atendem ao mercado doméstico nacional de passageiros, que vem sendo realizado pela ANAC desde 2021.

Em 2023, foram conduzidas mais de 50 ações de fiscalização em formato remoto nas companhias aéreas que atuam no País. Os websites de 31 empresas foram verificados para avaliar a conformidade de itens como processo de oferta e comercialização de passagens e a disponibilização de seus contratos e termos de serviço.

Nessa frente, destacou-se a atuação responsiva para a promoção de ajustes nos procedimentos de venda de passagem, no sentido de propiciar melhor atendimento aos passageiros com necessidade de assistência diferenciada – como pessoas com deficiências, idosos, gestantes, lactantes e outros. De acordo com as normas da Agência, é dever da empresa questionar ativamente, no momento da venda do bilhete aéreo, se o cliente tem alguma necessidade de atendimento diferenciado. A partir da ação da ANAC, as empresas Gol e Latam precisaram

corrigir seus aplicativos de vendas para cumprir o previsto na Resolução ANAC nº 280/2013. Na página da Latam também foram necessárias intervenções da fiscalização para a adequação do fluxo de compra, tornando mais fácil ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) informar à companhia aérea sobre as assistências de que vai necessitar.

A partir de denúncia, a Agência também atuou remotamente para fiscalizar o cumprimento da prestação de assistência material nos casos de cancelamentos de voos nas cidades de Coari, Porto Urucu e Carauari, no Amazonas, localidades em que não estavam previstas ações presenciais de fiscalização. A ANAC constatou que, no período fiscalizado, a empresa Voepass Linhas Aéreas, nessa contingência, comprovou a prestação de assistência aos passageiros afetados pelos cancelamentos verificados. A recorrência de notícias sobre dificuldades quanto aos direitos dos consumidores na Região Norte tem sido acompanhada pela ANAC, que intensificou também as fiscalizações presenciais previstas para a Região nos próximos ciclos de ações.



4.2 Fiscalização presencial

Foram realizadas ações de fiscalização presencial em 29 aeroportos onde operam 24 empresas distintas, entre domésticas e internacionais, totalizando 108 bases fiscalizadas em 2023.

Foi constatado que 9 dos operadores aeroportuários² fiscalizados falharam em comprovar o cumprimento, à época da fiscalização, dos normativos de acessibilidade da Agência, o que resultou na lavratura de Autos de Infração pela indisponibilidade operacional dos equipamentos de ascenso e descenso aos passageiros. Cabe à vigilância continuada garantir o retorno das empresas aéreas e dos operadores de infraestrutura aeroportuária às condições de regularidade, pelo acompanhamento das ações corretivas decorrentes do processo de fiscalização iniciado pela Agência.

Já os achados sobre as companhias aéreas são reunidos para a composição de infração em âmbito coletivo, conforme o caso. Quando identifica necessidade de melhorias em uma localidade específica, a equipe de fiscalização já faz o reporte imediato para as equipes que ali atuam, mas a atuação da ANAC vai além. Esses

achados em bases específicas são endereçados pela Agência também junto a instâncias superiores dentro das empresas aéreas, para as melhorias alcancem não apenas a base afetada, mas a operação da empresa como um todo.

Além das ações programadas, a ANAC realizou uma grande operação de fim de ano, com inspeção presencial em 18 dos aeroportos mais movimentados do País. Nessa operação, mais de 60 fiscais da ANAC acompanharam a atuação das empresas e aeroportos durante duas semanas de grande movimentação de passageiros, anterior ao Natal e posterior ao Reveillon, de forma a permitir o adequado atendimento aos consumidores mesmo em momentos de maior fluxo de pessoas nos terminais aeroportuários.

Nos anos de 2023 e 2022, a ANAC garantiu que todos os aeroportos com mais de 100 mil passageiros embarcados no ano respectivamente anterior passassem pela fiscalização presencial dos serviços de atendimento ao passageiro, o que resultou em mais de 56 localidades verificadas no período. Como resultado, a alocação prioritária de pontes de embarque nos aeroportos para atendimento aos passageiros que necessitem de assistência do tipo cadeira de rodas para degraus (WCHS) e cadeira de rodas para assento na cabine (WCHC)³ foi intensificada ao final do ano de 2023.

A ANAC continua acompanhando os pagamentos efetivados pela Alitalia até sua quitação com os clientes que possuem vouchers ou bilhetes a serem reembolsados. A Agência também atuou junto aos representantes no Brasil da empresa Viva Air Colômbia quando a empresa encerrou suas operações de forma repentina, afetando passageiros e o atendimento ao cliente de forma abrupta. Os clientes que ainda têm situações não resolvidas com essas empresas devem buscar os canais de atendimento próprios de cada uma delas, para que o reembolso seja realizado.

² Nesse contexto, operador aeroportuário é a empresa responsável pela administração do aeroporto.

³ Nos termos da Resolução nº 280/2013, o código WCHS (Cadeiras de rodas – S para degraus) se aplica a situações em que o passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque etc.). Esse passageiro necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa. Já o código WCHC (Cadeira de rodas – C para assento de cabine) se aplica ao caso em que o passageiro que não consegue se locomover. Esse passageiro necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

05. Uma nova ferramenta: Regulação por Incentivos nas relações de consumo

A ANAC tem se dedicado a tornar sua regulação mais efetiva, utilizando instrumentos regulatórios diversificados e estratégias dinâmicas para responder às condutas dos agentes regulados. Nesse contexto, a Agência iniciou o programa de Regulação por Incentivos – Relações de Consumo, que se soma aos instrumentos tradicionais de normatização, fiscalização e sanção.

O programa busca aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, por meio de soluções colaborativas que tragam resultados mais rápidos e efetivos. Para tanto, tem sido essencial promover a cooperação e o diálogo entre regulador, regulado, sociedade civil e consumidores.

No final de 2022, a ANAC realizou interações e consultas com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), incluindo representantes de entidades como Associação Brasileira dos Procons (ProconsBrasil), Associação Nacional do Ministério

Público do Consumidor (MPCON), Procon RJ, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (Condege), Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), Procon SP, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). A partir das conversas com o SNDC, foram identificadas necessidades de melhoria em temas como o serviço de SAC das operadoras aéreas, informação e consumo, pontualidade e regularidade de voos, reembolso de valores de passagens aéreas, acessibilidade no transporte aéreo, acomodação de passageiros, e redução da judicialização.

Em 2023, dois desses temas foram objeto de oficinas que contaram com a participação de representantes da ANAC; das empresas Azul, Gol, Latam e Passaredo; e das associações *International Air Transportation Association* - IATA e Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR.

Informação clara para o passageiro: um dever das empresas

Passageiros menores de 16 anos que viajam acompanhados de um adulto responsável têm direito a sentar lado a lado, sem custo adicional. Essa informação, no entanto, nem sempre está clara no processo de compra de uma passagem aérea.

Ao longo de 2023, a ANAC atuou junto às 3 maiores empresas aéreas nacionais, a fim de aumentar a transparência sobre a regra. Como resultado, a GOL passou a informar automaticamente, no processo de venda de passagem para menores de 16 anos, a mensagem “Menores de 16 anos viajando acompanhados de um adulto têm assegurada a marcação de assento ao lado do acompanhante.” A Latam também já apresentou melhorias em seu site para adequação quanto à transparência de informações e atendimento das necessidades dos passageiros. A ANAC segue em tratativas com a Azul para adoção de medidas no mesmo sentido.

O passageiro que tiver qualquer problema com a aplicação da regra deve registrar uma reclamação no Consumidor.gov.br. Esse é um importante canal por meio do qual a ANAC toma conhecimento de eventuais descumprimentos para, então, adotar medidas pertinentes.

A partir da Oficina de Informação e Consumo, realizada em agosto, foram iniciados projetos que visam melhorar os procedimentos de alocação de bagagem de mão nas aeronaves; melhorar a disponibilidade de informação, no processo de venda de passagens, sobre o direito de passageiros menores de 16 anos viajarem em assentos contíguos aos de seus responsáveis; e a promover campanhas de informação ao passageiro, em colaboração entre ANAC e o setor regulado.

Na Oficina de Acessibilidade, realizada em novembro, as companhias aéreas, associações e ANAC se comprometeram a discutir e implementar melhorias nos procedimentos relativos a MEDIF (*Medical Information Form*, ou Formulário de Informações Médicas) e FREMEC

(*Frequent Traveller Medical Card*, ou Cartão Médico de Passageiro Frequente). As atividades, que se iniciaram ainda em novembro de 2023 e continuarão em 2024, têm por objetivo promover melhorias nesses procedimentos, que são temas frequentemente reclamados pelos passageiros com necessidade de assistência especial.

Em 2024, a ANAC dará continuidade aos projetos iniciados em 2023 e realizará oficinas sobre temas ainda não abordados, a começar pelo tema redução da judicialização excessiva. Todos os projetos e ações do programa de Regulação por Incentivos podem ser acompanhados por qualquer cidadão por meio da Pesquisa Pública de Processos e Documentos, disponível no site da ANAC, utilizando-se o número de processo 00058.051317/2022-62.

Melhorias nos procedimentos de despacho de bagagem de mão

A ANAC monitorou reclamações de passageiros sobre situações de conflito no momento do embarque em razão de falhas nos procedimentos de alocação da bagagem de mão. A partir daí, a Agência solicitou às principais empresas com atuação no País que apresentassem planos de ação contendo medidas concretas para solucionar os problemas identificados.

Em resposta, as empresas já adotaram ações como maior transparência na comunicação com o passageiro em relação às regras para transporte de bagagem de mão; incentivo ao despacho voluntário de bagagem de mão, sem custo adicional; melhoria na triagem no balcão de check-in e no portão de embarque, solicitando o despacho de volumes excedentes ou fora das especificações; entre outras medidas.

A ANAC continuará monitorando a evolução das medidas e os resultados longo de 2024. O passageiro que tiver problemas com alocação de bagagem de mão deve registrar uma reclamação no Consumidor.gov.br. Esse é um importante canal por meio do qual a ANAC toma conhecimento de eventuais descumprimentos para, então, adotar medidas pertinentes.

06. Avanços no campo normativo

2023 foi um ano de importantes avanços no campo normativo. Foi publicada a [Portaria nº 12.307](#), que consolidou e trouxe transparência às regras relativas ao transporte aéreo de animais de estimação e de apoio emocional em voos domésticos e internacionais. O objetivo foi reunir os regramentos num só dispositivo e tornar mais claras, para os consumidores, as condições e obrigações que as companhias aéreas devem seguir ao oferecer esse tipo de serviço.

A ANAC editou também a [Portaria nº 13.065](#), que dispõe sobre o direito dos passageiros menores de 16 anos de idade a assento adjacente aos pais/responsáveis.

Foi concluída a Análise de Impacto Regulatório (AIR)⁴ da [Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013](#), que estabelece os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. Em 2024 será iniciada a etapa de participação social, com a disponibilização dos resultados do estudo e da proposta de revisão da norma ao público para coleta de contribuições.

Está em andamento também a Análise de Resultado Regulatório (ARR)⁵ da [Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016](#), que trata das regras básicas sobre direitos e obrigações de consumidores e de empresas aéreas em relação ao transporte regular de passageiros. O objetivo dessa avaliação é verificar quais foram os resultados alcançados com a aplicação da norma, bem como identificar pontos de melhoria. Em 2023, foi iniciada a etapa de coleta de subsídios que comporão a avaliação. O trabalho seguirá durante o ano de 2024.

Entenda mais como funciona, acompanhe e participe do processo regulatório da ANAC. O site da Agência possui uma seção especialmente destinada à [Participação Social](#).

⁴ A Análise de Impacto Regulatório (AIR) é o processo sistemático de análise de uma situação-problema e das opções de ação para seu enfrentamento, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão quanto à necessidade de intervenção e às ações mais adequadas a serem tomadas.

⁵ A Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) consiste em processo sistemático de avaliação de uma intervenção regulatória conduzido após período determinado de sua vigência e destinado a averiguar se os seus objetivos foram alcançados.



07. Educação para o consumo

Seja comprando uma passagem aérea, seja quando for viajar, é fundamental ter conhecimento sobre quais são os seus direitos e deveres. Dessa forma, decisões de compra melhores podem ser tomadas e eventuais abusos podem ser reconhecidos e evitados. Algumas das ações de educação para o consumo adotadas pela ANAC em 2023:



Curso "Relações de Consumo no Transporte Aéreo"

Em 2023, a ANAC lançou, em colaboração com a Senacon, o curso Relações de Consumo no Transporte Aéreo, que aborda as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC e os direitos e deveres dos passageiros e empresas aéreas. Ao longo do ano, foram ofertadas 4 turmas, com quase 2.000 alunos inscritos. O curso é gratuito, na modalidade Ensino à Distância e encontra-se disponível no [site da Escola Nacional de Defesa do Consumidor](#). Pode ser realizado por todos os interessados em defesa do consumidor nos serviços de transporte aéreo de passageiros.



Cartilha "Comprou sua passagem com uma agência de turismo?"

No Brasil, grande parte das passagens aéreas é vendida por intermédio de agências de turismo. Para esclarecer dúvidas dos consumidores sobre quais são as responsabilidades dessas agências e o que compete às empresas aéreas, a ANAC e a Associação Brasileira de Agência de Viagens (ABAV) lançaram, em uma parceria inédita, a cartilha "[Comprou sua Passagem em uma Agência de Turismo?](#)". A publicação informa a quem o passageiro deve recorrer em situações como solicitação de assistência especial, alterações na viagem, execução do voo, entre outras. Além disso, a cartilha contém dicas importantes para orientar o consumidor na escolha de uma agência de turismo.



Campanha educativa nos principais aeroportos do País

Em 2023, a ANAC concluiu a primeira fase do projeto que visa à orientação dos passageiros por meio de peças de comunicação – como adesivos, cartazes, placas e outras – dispostas em áreas de grande circulação em aeroportos. Cada peça traz um QR Code que conduz à página da Agência que orienta o usuário em situações que podem ocorrer ao longo de todos os momentos da viagem. Com 24 aeroportos atendidos na primeira fase, a ANAC expandiu a ação para mais 83 aeroportos, que começaram a receber o material educativo em março de 2024.

O turista estrangeiro que viaja para o Brasil

Já pode ter acesso às regras vigentes no país nos idiomas [inglês](#) e [espanhol](#).

Além dessas e de outras iniciativas específicas, a ANAC mantém os seus canais tradicionais de contato e orientação ao passageiro, como a Página do Passageiro (www.gov.br/anac/passageiros) e a nossa Central de Atendimento, acessível pelo telefone 163, via [chat](#) e [WhatsApp](#).

08.

Diálogo interinstitucional

O ano de 2023 foi marcado por amplo debate sobre o setor de transporte aéreo brasileiro. Preços de passagens, problemas na prestação do serviço em determinadas regiões do País, despacho de bagagens de mão e acessibilidade foram alguns dos temas que tiveram destaque em 2023.

A ANAC colaborou com diversas instituições ao longo do ano, entre Poder Legislativo nas esferas federal e estaduais, Ministério Público, Judiciário, entidades de defesa do consumidor, entre outras. Esse diálogo é de grande relevância para, ao mesmo tempo, trazer à Agência a perspectiva desses diversos segmentos da sociedade e levar a eles informações técnicas sobre a regulação e o funcionamento do setor aéreo.



Servidores da ANAC participam do evento ABAV Expo, apresentando o painel "Entenda a importância da Cartilha da ANAC/ABAV sobre passagens aéreas adquiridas por intermédio de agência de viagens".



Workshop "Transporte aéreo na Região Norte do país", na cidade de Cruzeiro do Sul (AC), promovido pelo Ministério Público do Estado do Acre (MPAC) e pela Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON).



Representantes da ANAC durante reuniões das comissões de Viação e Transportes e de Defesa do Consumidor realizadas no Congresso Federal.



Seminário de Defesa do Consumidor, promovido pela Comissão de Defesa do Consumidor da União de Legisladores e Legislativos Estaduais (UNALE). O encontro abordou o direito à informação nas relações de consumo.



09.

Mensagem final

No ano de 2023, a ANAC fortaleceu sua atuação em várias áreas ligadas à defesa dos direitos dos consumidores de serviços aéreos. Diversos progressos foram alcançados: ampla cobertura da fiscalização sobre as situações enfrentadas pelos passageiros em todas as etapas de viagem; início de transformações movidas por incentivos que, pautados pela cooperação e diálogo, impactam positivamente a qualidade dos serviços ao consumidor; avanços normativos; maior aproximação e colaboração com diversas entidades, inclusive do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; iniciativas inovadoras de educação para o consumo. Esse trabalho certamente resultará em uma base ainda mais sólida para as atividades da ANAC em 2024.

Em 2024 continuaremos o importante processo de modernização das regulamentações de interesses dos consumidores e de reforço do diálogo interinstitucional. Outras medidas em andamento promoverão uma fiscalização mais eficaz e programas de educação para o consumo mais impactantes.

Compreendemos também que a melhoria do ambiente regulatório vai além da simples imposição de normas e sanções. Por isso, em 2024, a ANAC continuará promovendo uma regulação baseada em incentivos, onde os prestadores de serviço são motivados a aprimorar suas práticas e buscar soluções inovadoras de forma ágil e adaptável à realidade, sem os atrasos típicos das abordagens tradicionais de comando e controle.

Além disso, entendemos que a atração de novas empresas para o nosso mercado é um aspecto fundamental para a defesa dos interesses dos consumidores. A chegada de novas empresas significa o incremento da concorrência no nosso mercado, o que propicia mais opções de serviços e de preços, em benefício dos passageiros.

Nesse contexto, a ANAC reafirma seu compromisso com a estabilidade regulatória, com a busca pela qualidade adequada dos serviços aéreos e com o respeito aos direitos dos passageiros como elementos fundamentais para cumprir sua missão de garantir a segurança e a excelência na aviação civil.



ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficialanac](#)



[/oficialanacbr](#)



[/oficial_anac](#)