



27811831



08012.001118/2024-11



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 76/2024/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Tiago Pereira

Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil

Yuri Cesar Cherman

Gerente de Regulação das Relações de Consumo
agencia Nacional
yuri.cherman@anac.gov.br

Assunto: Tragédia no Rio Grande do Sul e a flexibilização das normas da Resolução 400/ANAC

A Secretaria Nacional do Consumidor, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, formaliza, junto à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), documento para flexibilização das normas da Resolução 400/ANAC, considerando a excepcionalidade dos aeroportos do Estado do Rio Grande do Sul.

Neste sentido, aos fatos de conhecimento público, como o fechamento do Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre-RS, e a inviabilidade da malha aérea ser destinada aos demais aeroportos do estado. Esta Secretaria, em contato com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), reforça o entendimento que se deve, com urgência, equalizar a relação entre fornecedores e consumidores do setor aéreo.

Para tanto, é oportuno que se atenda os seguintes pontos:

✓ Alteração do contrato de transporte aéreo com modificação do destino final, dentro dos Estados do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina, sem nenhum custo adicional ao passageiro;

✓ Remarcação sem custo, até o prazo de 1 ano a partir do voo original, com o mesmo local de origem e destino;

✓ Reembolso total ou crédito com a empresa aérea, sem a necessidade de pagamento da taxa de cancelamento, para os passageiros que não aceitarem a modificação do destino final;

✓ Flexibilização de assistência material no tocante à hospedagem e ao transporte rodoviário;

✓ Eficácia no atendimento ao passageiro, sobretudo pelo telefone, já que muitos passageiros que estão no Rio Grande do Sul não conseguem se comunicar virtualmente com a empresa devido à falta de energia em alguns locais;

✓ Opção de reembolso do valor da passagem em dinheiro, não apenas em crédito, conforme estabelece o artigo 256, § 4º, do Código Brasileiro de Aeronáutica;

✓ Fornecimento ou custeio do transporte rodoviário até o aeroporto indicado pela companhia aérea para decolar ao destino final contratado, conforme o artigo 256, § 4º, do Código Brasileiro de Aeronáutica;

✓ Possibilidade de endosso para outras companhias aéreas em locais aptos para pouso e decolagem.

Assim, sem prejuízo de demais pontos que possam ser discutidos e propostos a partir do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, do Rio Grande do Sul, pedimos o encaminhamento urgente da proposta.

Atenciosamente,

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

WADIH DAMOUS

Secretário Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 08/05/2024, às 13:59, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Wadih Nemer Damous Filho, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 08/05/2024, às 14:00, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **27811831** e o código CRC **8EF6A5ED**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.001118/2024-11

SEI nº 27811831

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - www.gov.br/mj/pt-br

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>