SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE REGISTRO E REDAÇÃO PARLAMENTAR

REUNIÃO
04/05/2016 - 13ª - Comissão de Serviços de Infraestrutura

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Declaro aberta a 13ª Reunião Extraordinária da Comissão de Serviços de Infraestrutura da 2ª Sessão Legislativa Ordinária da 55ª Legislatura.

A Presidência comunica o recebimento do seguinte Aviso do Tribunal de Contas da União: Relatório Sistêmico de Fiscalização realizado com o objetivo de fornecer um diagnóstico da política pública de transporte hidroviário interior, a cargo do Ministério dos Transportes e do Dnit.

Antes de iniciarmos a audiência pública de hoje, Srªs e Srs. Senadores, eu gostaria de informar que, a exemplo do que aconteceu em reuniões anteriores, a população poderá participar de nosso debate, enviando perguntas e comentários para os nossos convidados e para as Srªs e Srs. Senadores.

Para participar, basta ligar gratuitamente para o Alô Senado, pelo telefone 0800-612211 ou enviar a sua contribuição pela internet, no endereço www.senado.legis.br/alosenado, ou ainda nos perfis do Alô Senado do Facebook ou pelo Twitter.

Portanto, qualquer cidadão, ouvinte ou telespectador, pode, desde já, enviar sua pergunta ou seu comentário aos nossos convidados e às Srªs e Srs. Senadores.

Ainda dentro dos comunicados, a Presidência comunica o recebimento do Ofício nº 3.451, de 2006, da Coordenadora Institucional da Proteste, associação de consumidores, a Srª Maria Inês Dolci, que participou ontem da reunião conjunta desta Comissão com a Comissão de Ciência e Tecnologia e a Comissão do Meio Ambiente que debateu acerca do limite ao uso de dados de banda larga do tipo ADSL, do bloqueio de serviço de conexão após o limite da franquia contratada e de providências que devem ser tomadas para sanar os problemas reclamados pelos consumidores.

O ofício expõe ainda motivos pelos quais a Proteste desenvolveu a campanha "Diga não ao bloqueio da sua Internet fixa" e conclui requerendo o apoio das Srªs e Srs. Senadores para conter esses abusos praticados pelas prestadoras do serviço de internet, desrespeitando os direitos do consumidor.

Antes de iniciarmos os nossos trabalhos, gostaríamos de já, desde logo, convidar para ter assento à Mesa os seguintes convidados, de acordo com os convites que foram formulados: Dr. Ricardo Bisinotto Catanant, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil; Sr. José Elaeres Marques Teixeira, Subprocurador-Geral da República, Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal e representante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor; Dr. Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear); Sr. Igor Rodrigues Britto, Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Agradecendo a presença dos nossos convidados, quero informar que a presente reunião destina-se à realização de audiência pública, em atendimento aos Requerimentos nºs 12, 21 e 23, de 2016, de minha autoria e de autoria do Senador Davi Alcolumbre, aprovados nesta Comissão, para discutir a proposta, apresentada pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e submetida à consulta púbica, de mudança nas regras de direito dos passageiros nos voos domésticos, entre os quais se incluiriam o fim da franquia obrigatória de bagagem despachada e a possibilidade de desistência da compra de passagens em até 24 horas.

A Agência Nacional de Aviação Civil abriu, no mês de março deste ano, consulta pública para receber contribuições à minuta de proposta sobre as condições gerais de transporte. Entre os mais de 65 artigos da nova proposta estão a desregulamentação da franquia de bagagem despachada e o aumento da franquia mínima da bagagem de mão.

Atualmente, Srªs e Srs. Senadores, ao comprar uma passagem aérea, o passageiro tem direito a uma franquia de bagagem despachada, mesmo se não for utilizá-la. São duas malas somando até 23kg nos voos domésticos e duas malas de até 32kg cada em voos internacionais.

Com a justificativa de adequar as regras praticadas no Brasil diante do restante do mundo de permitir a possibilidade de passagens aéreas mais baratas e a oferta de diversos perfis tarifários que se adaptem melhor aos objetivos de viagem de cada passageiro, a Anac propõe a retirada da obrigatoriedade da franquia de bagagem despachada alegando que o valor de tal franquia, atualmente embutido no bilhete aéreo, poderia redundar em redução tarifária. Ou seja, em caso de aprovação da nova regra, a partir de 2018, as companhias aéreas poderão adequar o serviço de bagagem conforme a demanda. Para os passageiros que optem por levar apenas bagagem de mão, o limite máximo de cinco quilos por pessoa praticado hoje passaria para o limite mínimo de dez quilos por bagagem.

Vamos dar início, portanto, à discussão desse assunto.

Nós vamos conceder a cada um dos nossos convidados um tempo mínimo, que poderá se tornar máximo, de 15 minutos.

Então, para dar início à nossa audiência pública, eu gostaria de convidar a fazer a sua exposição o Sr. Ricardo Bisinotto Catanant, Superintendente de Acompanhamento de Assuntos Aéreos, da Agência Nacional de Aviação Civil.

Portanto, com a palavra, o Sr. Ricardo Bisinotto.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Muito bom dia a todos.

Exmo Sr. Senador Garibaldi Alves, Senador Moka, Senador Blairo Maggi, com quem temos tido bastante interlocução sobre questões afetas ao transporte aéreo, todos bastante atuantes na defesa dos interesses das populações locais, dos cidadãos dos seus Estados, Senador Dalírio Beber e todos os presentes, muito bom dia.

É um prazer estar aqui em nome da agência. Eu queria agradecer o convite formulado para que nós tragamos explicações e apresentemos um embasamento técnico dessa proposta inicial, uma proposta que - é bom frisar isto - está em um processo de audiência pública. Então, é muito importante para a agência, neste momento, trazer as explicações técnicas, porque a agência, com o seu primado de independência técnica e autonomia, tem por dever trazer a melhor solução técnica, mas é muito importante e fundamental estar aqui, nesta Casa, neste momento, para ouvir dos senhores a voz dos nossos cidadãos, dos nossos eleitores, para saber da temperatura, a adequação social e política dessas medidas trazidas para a audiência pública pela agência. É um momento de esclarecer dúvidas, mas, fundamentalmente, de diálogo. Então, nós pretendemos mesmo ouvir aqui dos senhores alguns pontos de preocupação, que serão incorporados e levados em consideração pela diretoria da agência no momento da deliberação final e aprovação, ou não, das medidas que estão postas em discussão, e algumas delas nós sabemos que são bastante candentes, geram bastante polêmica.

Não se trata de trazer aqui uma verdade única e universal. É uma proposta de outras tantas possíveis, mas que, no entendimento dos técnicos da agência, é aquela que traz maior desenvolvimento, melhor solução e que maximiza o bem-estar.

Os temas dessa proposta, para que se tenha exata noção, foram incluídos já em 2014, na agenda regulatória para o biênio 2015/2016. São medidas que já estão em ebulição, que já estavam sendo pensadas pelos técnicos da agência até antes mesmo de 2013. A questão da franquia de bagagem, por exemplo, já vem sendo defendida pelos técnicos há bastante tempo, porque nós entendemos que é uma medida salutar para o setor. Vou chegar a ela mais adiante.

Senador, se eu puder abusar um pouquinho da paciência dos senhores e se meu tempo puder ser um pouco estendido, eu gostaria de passar por outros pontos da minuta. São cerca de 60 artigos, mas têm repercutido bastante a questão da franquia de bagagem e a possível suspensão da assistência material em circunstâncias extraordinárias e é fundamental, neste momento, trazer para o conhecimento dos cidadãos que nos ouvem as outras medidas que trazem regras extremamente protetivas e que são bastante interessantes para o conhecimento geral.

Eu principio aqui por expor o que nós temos hoje, os marcos regulatórios pelos quais o setor já passou e que dão hoje a cara do nosso transporte aéreo.

O nosso Código Brasileiro de Aeronáutica é de 1986. Em 1989, deu-se um grande passo com o estabelecimento de bandas tarifárias, que eram preços máximos e mínimos. Isso já deu um crescimento ao setor. Em 1990, o Código de Defesa do Consumidor; em 1991, a V Conac, que foi uma política de aviação civil para o momento; no ano 2000, foi editada a

Portaria nº 676, que hoje é o ponto fundamental... As regras que estão sendo revistas e consolidadas foram criadas, em sua essência, com essa portaria do ano 2000 do antigo Departamento de Aviação Civil.

As regras de bagagem também são dessa época; são Nosai (Norma de Serviço Aéreo Internacional) e fixam ali as regras que até hoje são observadas.

A liberdade tarifária doméstica começou a ser praticada em 2001, com uma portaria do Ministério da Fazenda. Significa que as empresas ali já passaram a ter total liberdade para fixar os preços da passagem, sem observar aquelas bandas tarifárias de 1989. Então, ali elas já puderam fixar livremente os preços das passagens.

O novo Código Civil; a criação da Anac em 2005, quando se consagrou a liberdade de preços, a liberdade tarifária com a liberdade de oferta.

Esse arranjo fundamental de 2005 - e nós temos números fartos que comprovam isso nas inúmeras vezes em que a agência já esteve aqui nesta Casa, no Congresso, em inúmeras reuniões de que pôde participar - mostra, por meio de dados que trazemos, que, a partir desse momento, com esses dois grandes marcos da liberdade de oferta e da liberdade tarifária, o transporte aéreo no País deu um salto, cresceu em números vertiginosos, acima de 10% ao ano, a despeito do contexto econômico.

Convenção de Montreal, em 1999; 2008-2009, fim do controle das bandas para liberdade tarifária internacional; em 2010, as primeiras regras já editadas pela agência que dizem respeito a temas de interesse do consumidor. Então, regras de bilhetes, informações sobre tarifas e a Resolução nº 141, que dispõe sobre a assistência material. Em 2011, criação da Secretaria de Aviação Civil, da Conaero, início do programa de concessões de aeroportos e outras regras sobre percentuais de atraso, Passageiro com Necessidade de Assistência Especial, e a revisão, prevista já em 2014 e iniciada em 2015, com previsão, segundo a agenda regulatória da agência, para terminar até o final deste ano. Portanto, temos que ter publicada essa resolução até o final deste ano.

A Política Nacional de Aviação Civil, editada pelo decreto acima mencionado, ainda vigente, traz estes pontos sobre proteção do consumidor: busca da transparência das relações de consumo, segurança jurídica, convergência com práticas internacionais - isto é bastante interessante, e a gente vai voltar a esse ponto muitas vezes ao largo da apresentação -, redução do contencioso administrativo e judicial e medidas de desenvolvimento do setor (ampliação de oferta e estímulo da concorrência).

Então, essas são as políticas da Anac, nos temas de que hoje trata esta audiência, que estão abalizadas por esse decreto do Conselho de Aviação Civil.

Eu trago aqui também, e isto é bastante interessante... O Brasil é signatário e um dos poucos países do Conselho de Aviação Civil Internacional... Nós estamos no Grupo I do Conselho e ocupamos, portanto, uma posição de destaque na Aviação Civil Internacional, dado o tamanho do nosso mercado, da nossa indústria de aviões. Então, o Brasil é filiado, assim como vários outros países, ao organismo da ONU para aviação civil, que traz uma série de recomendações. Isso não é muito recente, mas traz recomendações aos Estados para quando legislarem, fixarem políticas ou regularem sobre matéria de interesse do consumidor.

A própria OACI recomenda aos Estados que sigam os princípios de proteção e busquem estabelecer equilíbrio e competitividade no mercado, devendo refletir a proporcionalidade das medidas estabelecidas, levando em consideração o impacto de circunstâncias extraordinárias - este ponto também é bastante interessante, porque um dos pontos da minuta traz, inclusive, para reflexão o impacto dessas circunstâncias extraordinárias no fornecimento de assistência ao material - e, fundamentalmente, sendo consistentes com tratados internacionais em matéria de responsabilidade das empresas aéreas.

Hoje, por sinal, se não estou enganado, a pauta do Supremo Tribunal Federal trata da apreciação de um processo em que se discute exatamente a aplicação da Convenção de Varsóvia em detrimento ou com relação ao Código de Defesa do Consumidor. Hoje, portanto, o STF está se debruçando sobre essa questão. Quatro Ministros já se manifestaram sobre a prevalência da Convenção de Varsóvia mesmo sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Então, a OACI preconiza que, antes do voo, em função da variedade de produtos e serviços, os passageiros têm que ser informados de seus direitos e receber a devida orientação sobre esses direitos para que possam fazer escolhas conscientes em função da variedade de produtos e serviços. Os países devem considerar ações de educação para aumentar conhecimento de seus direitos e mecanismos de resolução de disputas.

Nesse exato ponto, entra uma interlocução grande que temos tentado fazer, em especial, com a Secretaria de Defesa do Consumidor, com a Senacon, que está representada hoje aqui nesta audiência, e com os demais órgãos do Sistema de Defesa do Consumidor, com a 3ª Câmara do Ministério Público Federal, que aqui o Dr. Elaeres está representando.

Os passageiros devem ter acesso claro e transparente às características do serviço de transporte. Durante o voo, os passageiros têm de ser mantidos informados sobre eventuais alterações no serviço contratado, especialmente em caso de interrupção, e devem receber atenção em caso de interrupção se dela resultar o não embarque ou sua chegada ao destino com considerável atraso. Considerando que os passageiros possam se encontrar em situação de vulnerabilidade, devem ser buscados mecanismos planejados não só por empresas aéreas, mas também por aeroportos e por todos os demais *stakeholders*, incluindo autoridades governamentais, para assegurar a devida assistência aos passageiros. Por fim, depois do voo, deve haver mecanismos eficientes para reclamação de danos em bagagens, de extravios, de todos esses problemas.

Falo brevemente sobre a regulação.

Este é um dos primados da regulação, um dos princípios fundamentais: identificando-se falhas de mercado e assimetrias de informação, a agência, de forma bastante ágil, tem como propor medidas, que podem ser, inclusive, temporárias. Então, a regulação vem para corrigir eventuais falhas de mercado, buscando a maximização do bem-estar social, primando sempre pela melhor fundamentação técnica, além da transparência, do interesse público ou da motivação, como órgão público que somos, além da participação social, da impessoalidade e da legalidade.

Então, entre as várias atribuições que a agência tem com relação à regulação, à certificação, à outorga, à fiscalização, busca-se, fundamentalmente, a excelência - a regulação é extremamente preditiva com relação à busca da segurança operacional, é uma regulação bastante interventiva e pesada -, a ampliação de relações de consumo, a ampliação da conectividade internacional, o estímulo à concorrência, a ampliação e diversificação da oferta de serviços e da infraestrutura aeroportuária.

Aqui, portanto, já passo ao tema propriamente dito, objetivamente, do que está sendo objeto de estudo, de revisão e de consolidação em um único instrumento normativo por parte da agência.

O que são as condições gerais de transporte, que estamos colocando em um único normativo? São regras mínimas que informam o contrato de transporte e que visam, em primeiro lugar, a corrigir falhas de mercado e assimetrias de informação. Aqui, é relevantíssimo o fato de que, justamente em função desse contato com a Senacon do Ministério da Justiça e com os órgãos de defesa do consumidor, com base no banco de dados que a agência possui sobre os principais itens que são objeto de reclamação, sobre queixas e dúvidas dos passageiros, estamos trazendo uma série de medidas que visam à proteção dos consumidores.

Então, buscamos dar transparência, com informação clara sobre os serviços ao consumidor, mecanismos de solução ágil de conflitos - é fundamental buscar diminuir a judicialização que hoje grassa no setor -, empoderar o consumidor, trazendo mecanismos bastante claros e eficientes para que o consumidor possa buscar uma autotutela, e, por fim, incentivos para a melhoria dos serviços, com indenizações tarifadas em alguns casos que vou passar mais adiante. Então, se acontece dado evento, a empresa vai ser obrigada a indenizar, para buscar um mecanismo de incentivo para que a empresa melhore o serviço e não espere acontecer um atraso ou o extravio de uma bagagem, para que o passageiro, depois de procurá-la, tenha solucionado o seu problema. A própria Agência se adianta, portanto, em alguns pontos nesse sentido.

Vou tentar falar muito brevemente. São muitos os pontos, mas selecionei os principais que constam da minuta.

Então, falo dos principais pontos da proposta.

Disciplina da oferta de serviço.

Atualmente, a regulação passa de soslaio sobre essa questão, não há uma regulação muito clara sobre essa questão, mas o ponto fundamental hoje é que, aprovadas essas propostas, o passageiro vai ter que ter acesso, a partir da publicidade das tarifas que a empresa dá, ao preço total, incluindo tarifas de conexão, de pouso e permanência, todas essas que as empresas são obrigadas a pagar e a repassar ao aeroporto. Isto para permitir a comparabilidade pelo consumidor.

As regras de remarcação, reembolso, não apresentação para embarque ou *no-show* e as penalidades aplicáveis também têm que ser colocadas de forma destacada, e não fazendo com que o consumidor, se tiver que buscar essa informação, entre no *site* da empresa e leia, em letras miúdas, quais são as regras aplicáveis em caso de uma possível remarcação, de um cancelamento ou de um reembolso. Isso tem que ser informado, então, desde o primeiro momento e no resumo da compra ao passageiro.

Tempos de escala e conexão e eventual troca de aeroportos.

(Soa a campainha.)

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Qual é o operador de fato e a empresa comercial, quem é que vai operar efetivamente o voo e, fundamentalmente, regras de franquia de bagagem despachada e valores cobrados pelo excesso.

Esse é um ponto bastante interessante e também alvo de grande repercussão. Temos, inclusive, notícia de que o Senador Ferraço tem um projeto de lei com a mesma proposta, no mesmo sentido, para permitir que as empresas, se entenderem que

esse é um modelo de negócio possível e interessante, ofereçam ao passageiro a possibilidade da transferência do bilhete. Esse é um ponto bastante combatido, e acredito que a Abear deva passar sobre essa questão, pelo seguinte: o grande receio que existe aqui é o de cambismo, de não se tornar apenas uma possibilidade, mas uma obrigação, as empresas, eventualmente, transferirem, independentemente da regra do contrato ou de uma eventual multa, esse bilhete para um outro passageiro. Se isso, de fato, acontecer - porque existe esse receio por parte das empresas aéreas -, nós temos o risco de criar, eventualmente, um mercado paralelo.

Mas a proposta da agência não chega a esse ponto. Ela diz apenas e simplesmente que as empresas poderão, se entenderem que é um modelo de negócio factível e que não haja esse risco, oferecer essas tarifas. Se elas entenderem que existe esse risco ou que esse mercado paralelo acontece, elas podem não oferecer esse produto.

Então, é um tema sensível. Trouxemos isso para a discussão com a sociedade. A agência não está convencida de que essa é uma medida que, ao final, será efetivamente aprovada, mas nós trazemos aqui para reflexão. Existe esse risco efetivo - não por outro motivo até hoje é vedado -, e há mercados fora, de empresas *low cost* na Europa, por exemplo, que vendem tarifas extremamente competitivas, a preços atraentes para o consumidor, mas que colocam um preço para essa transferência do bilhete, por vezes, seis vezes superior ao valor pago pelo passageiro pelo transporte. Mas lá é observada a regra do contrato: o passageiro, se quiser transferir, tem que pagar essa multa. Então, é algo que trago aqui também para reflexão e para ouvir as contribuições.

A correção de nome também é um problema corriqueiro lá na agência. Costumamos receber reclamações de empresas que, em função da troca de um nome, impedem o embarque do passageiro. Nós trazemos aqui a obrigação de que a empresa corrija sem custo o nome desse passageiro se for em tempo. É claro que a empresa não tem como corrigir no caso de um passageiro que fizer o *check-in* pela internet e chegar com seu documento com um nome diferente lá no portão de embarque. Então, se o passageiro, com antecedência, tendo feito o *check-in* em casa, pela internet, verificar que seu nome está incorreto, ele vai comunicar a empresa, e ela é obrigada a fazer essa mudança do nome, desde que isso não implique, é claro, a transferência do bilhete de uma pessoa para outra.

Desistência.

Atualmente, não é regulamentada pela agência. O ponto aqui é permitir que, com alguma antecedência da data do voo, o passageiro possa desistir imotivadamente e receber 100% do valor pago sem qualquer multa em 24 horas. Esse é um ponto interessante, porque hoje a dinâmica das empresas - isto é conhecido de todos - é assim: o passageiro, ao encontrar uma tarifa extremamente promocional, se quiser garanti-la, poderá comprar essa tarifa e continuar buscando por outros melhores preços ou serviços um voo direto e tudo mais. Se ele encontrar, ele pode desistir em até 24 horas. Então, essa é uma proposta também que visa a corrigir o problema da eventual incorreção na data: se o passageiro compra uma data errada e se dá conta minutos depois, hoje ele, eventualmente, é obrigado a pagar uma multa. Algumas empresas já praticam essa regra, essa é uma regra já aplicada nos Estados Unidos, e aqui, no Brasil, algumas empresas já praticamente isso, não cobram nada se o passageiro, em 24 horas, entrar em contato solicitando mudança ou cancelamento.

Alteração de horário programada, muito comum, em função da dinâmica do mercado. As empresas, em função de eventuais adequações de infraestrutura aeroportuária, por um fechamento do aeroporto, por um buraco na pista, por algum evento que cause uma reprogramação, deverão, caso a alteração do voo programada seja superior a 15 minutos para cima ou para baixo, caso ela adiante ou postergue o voo em 15 minutos ou, em voos internacionais, em tempo superior a uma hora, oferecer ao passageiro a opção imediata de reacomodação do voo para a data de conveniência do usuário, além do reembolso ou conclusão dos serviços por outra modalidade de transporte. Existem aqueles pontos da assistência material, de que a Resolução nº 141 trata, que são para proteger o passageiro que vai para o aeroporto, mas isto se dá no caso do atraso e cancelamento não programados. Aqui, eu estou falando de quando a empresa, com antecedência, já sabe que vai alterar o horário do voo originalmente contratado. Então, ela tem que prover esses pontos.

Despacho de bagagem e declaração especial de valor.

Atualmente, a Convenção de Montreal e o Código Brasileiro de Aeronáutica dispõem sobre esses mesmo dispositivos. Nós buscamos, colocando isso dentro das nossas condições gerais de transportes, esclarecer um pouco melhor esse mecanismo. Ele fixa em 1.131 direitos especiais de saque, que é uma cesta de moedas internacionais comumente utilizada pelos países quando legislam sobre aviação. É uma cesta internacional de moedas. O passageiro, portanto, que despacha sua bagagem e não faz qualquer tipo de comunicação à empresa aérea de que está transportando bens superiores a esse valor, que dá o equivalente a algo entre R$5 mil e R$6 mil - eu não tenho o valor atualizado, da presente data, dos direitos especiais de saque -, vai receber até esse valor de R$5,5 mil. Se ele for despachar bens superiores a esse valor, ele faz essa comunicação à empresa, e ali, na hora, eventualmente, a empresa pode pedir ao passageiro, para comprovar, para abrir a mala e mostrar se há, de fato, aqueles bens, para ver se não é uma possível fraude, e cobrar o valor adicional ou um seguro para transporte desse valor ilimitado. Esse é um mecanismo que visa a melhorar, acelerar e diminuir o número de litígios que hoje existem

em torno desse problema. Hoje, o passageiro que transporta, inadvertidamente, bens de valor na sua bagagem, se ela for extraviada, vai ter bastante dificuldade de provar, dado que ninguém poderá provar o que havia dentro da bagagem, porque é uma prova negativa - é difícil que ele tenha a comprovação efetiva de que transportava aqueles valores. Então, isso, eventualmente, vai ser levado a juízo, e ele vai ter fazer essa prova.

Então, esse mecanismo, que já existe, portanto, na Convenção de Montreal, da qual o País é signatário desde 2006, e no Código Brasileiro de Aeronáutica, nós melhoramos e o explicitamos para torná-lo mais efetivo e mais claro para os passageiros.

Cancelamento automático do trecho de retorno.

Não sei se algum dos senhores já passou por isso de comprar um trecho de ida e volta e, eventualmente, por um problema no trânsito até a chegada ao aeroporto, não conseguir fazer uso do trecho de ida, comprar outra passagem para ir até o seu destino e, quando chegar ao aeroporto para retornar ao local de origem, descobrir que a empresa cancelou o trecho de retorno.

Esse mecanismo também é de uso internacional. Todas as empresas assim procedem. Mas nós entendemos que há um ponto aqui que poderia gerar maior proteção ao passageiro. Se ele avisar à empresa aérea que não vai fazer efetivo uso do trecho de ida, a empresa deverá, a partir dessa proposta, manter o trecho de retorno. Ela está avisada. Hoje, a empresa diz: "Não, meu sistema não permite". Nós vamos passar a obrigar as empresas a adequarem seus sistemas e a colocarem lá o aviso de que o passageiro não compareceu no trecho de ida, mas vai fazer uso do trecho de retorno. A empresa mantém o trecho de retorno. Basicamente, é essa a proposta.

Assistência material em caso fortuito ou de força maior.

Esse também é um ponto de bastante repercussão, e quero torná-lo bastante claro porque a proposta tem que ser bem entendida. Trata-se do seguinte: hoje, a assistência material - facilidade de comunicação a partir de uma hora de atraso, alimentação a partir de duas horas e acomodação em hotel, caso seja necessário o pernoite - é devida em todos os casos e pelo tempo que durar o problema que levou ao atraso ou cancelamento do voo.

Aqui, essa previsão está mantida da mesma forma. A única diferença é que, no caso de eventos extraordinários, que são raros - nos últimos sete anos, ocorreram dois eventos dessa natureza: quando o aeroporto de Campinas foi fechado por causa daquele avião da Centurion que mergulhou e ficou preso na pista por mais de dois dias e quando, no caso de um terremoto, cinzas vulcânicas causaram o fechamento total de um aeroporto para todas as empresas durante mais de 24 horas -, a empresa vai continuar obrigada, da forma como é hoje, a prover assistência material aos passageiros até a vigésima quarta hora e a partir daí ela será suspensa, e o passageiro passará a arcar com eventuais despesas de hotel, caso ele se encontre fora do seu domicílio, é claro, com seus próprios recursos.

Então, essa é uma proposta que se traz também para reflexão. Nós sabemos, pelo que as empresas aéreas nos trouxeram desde o início da discussão, que elas querem, a partir do primeiro minuto de um evento como esse, deixar de indenizar o passageiro ou de prover assistência material, mas nós propusemos, então, que essa suspensão se dê a partir da vigésima quarta hora.

É importante esclarecer que não se trata da retirada do direito de assistência material, mas de uma proposta com algum equilíbrio na dosagem dos custos que essa assistência material gera e que hoje são repassados aos passageiros. Então, é só a partir da vigésima quarta hora para eventos que são efetivamente raros. No Brasil, tivemos dois casos nos últimos sete anos. No restante, está mantida. Mesmo nesses casos - é importante ressaltar -, se o passageiro estiver em conexão, se a empresa o retirou de uma origem e o colocou em um aeroporto de conexão, para esse passageiro não importa a duração do evento extraordinário, do caso fortuito ou da força maior, pois ele sempre vai ter assistência por parte da empresa, porque ele está em situação de maior vulnerabilidade.

Extravio de bagagem. Prazos.

Hoje, a bagagem é considerada extraviada só depois de 30 dias. Significa, portanto, que a empresa tem 30 dias para localizar a bagagem do passageiro. Nós estamos propondo diminuir esse prazo para sete dias. Isso contribuiu para uma indenização mais célere.

Indenizações tarifadas - eu havia mencionado isto no início - para o caso de preterição e para o extravio de bagagem.

A proposta para a preterição é a seguinte: no caso daquele passageiro que comparece ao aeroporto antes do horário preconizado pela empresa e a empresa lhe diz que o voo está lotado, esse passageiro, portanto, passa... Hoje, é uma livre negociação que ele tem de fazer com a empresa: "Ah, como você me deixou no chão, me indeniza, me dá um hotel ou uma remarcação para eu ir no voo seguinte". Ou se a empresa entra no voo e diz: "Quem se disponibiliza a ir por um outro voo? Eu pago aqui tanto para este passageiro sair, e um outro passageiro poder embarcar"... A nossa proposta é que

haja um pagamento imediato, independentemente dessa negociação, de 150 direitos especiais de saque, o que dá uns R $600,00 ou R$700,00, e de R$2 mil para voos internacionais.

Direitos Especiais de Saque é uma cesta de moedas, Senador, utilizada na aviação civil em todo o mundo.

Isto aqui é para gerar um incentivo. A empresa já vai saber que esse é o mínimo que ela vai ter de pagar. Então, se ela tiver de preterir o passageiro, ele já vai saber que, como foi preterido, tem direito àquele valor.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA. *Fora do microfone*.) - O cálculo é de 150 a 400 DES?

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Justo. É de 150 para voo doméstico, o que dá de uns R$600,00 a R $700,00, e de 400 para voos internacionais, porque a situação do passageiro de voo internacional, se ele for deixado para trás, é mais severa.

Para a questão do extravio de bagagem, a proposta é que, se o passageiro chegar ao destino e sua bagagem não estiver no carrossel de bagagens, ele tenha direito a uma indenização imediata de cerca de R$500,00, que a empresa vai ser obrigada a lhe pagar na hora.

Vamos adiante.

Multa por reembolso.

Esse é um ponto interessante. Hoje, algumas empresas praticam o seguinte modelo: elas dizem que dão 50% de reembolso sobre a tarifa. Então, o passageiro compra uma passagem de R$500,00 e espera, se desistir, ter R$250,00 de reembolso. Mas, em cima desse reembolso, a companhia diz: "Não, espera aí. Se você está cancelando, em cima disso há uma taxa de cancelamento, de R$150,00 a R$200,00, e eu te dou 50% em cima do que sobrar". Isso prejudica a transparência ao consumidor. Até para nós fica difícil de entender a regra da passagem, do contrato, e a nossa ideia aqui, portanto, é proibir. Ela é livre, continua sendo livre...

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT. *Fora do microfone*.) - Isso daí só faz muita raiva na gente.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Exato, Senador.

Então, ela continua sendo livre para estabelecer. "Eu vou lhe devolver 50%, 60%, 70%, 20%...", mas ela não vai poder acumular, porque isso prejudica a transparência e o entendimento da regra do contrato pelo passageiro.

A franquia de bagagem é o ponto mais polêmico e, portanto, o final da minha fala. Eu não quero entediar os senhores e quero poder ouvi-los, fundamentalmente.

O que nós temos incluído no preço da passagem? Como frisou o Senador Garibaldi em sua fala inicial, quer o passageiro use ou não, ele está pagando hoje, quando adquire um bilhete de passagem, o direito de transportar 23kg em voos nacionais, duas peças de até 32kg em voos internacionais e, no máximo, 5kg de bagagem de mão. Muitas pessoas nos falam: "Mas o próprio peso da mala, às vezes, é de 3kg ou 4 kg. Então, não dá para eu levar nada a bordo, porque seria só a mala vazia".

A nossa proposta é, convergindo com a prática internacional, conforme preconizado na Política Nacional de Aviação Civil, conforme preconizado pela Organização de Aviação Civil Internacional, possibilitar, portanto, diferentes serviços e tarifas, com ou sem franquia. Isto aqui é uma prática. Não existe regra de franquia de bagagem no resto do mundo, exceto no México, na Rússia e na Bolívia. Nenhum dos outros estipula qual é a regra de bagagem que o passageiro deve observar, que a empresa deve observar quando oferece a passagem para o passageiro. Nós não estamos querendo nada mais além de convergir para esse modelo.

A imprensa noticiou... É importante esclarecer que não significa que a agência queira que o passageiro passe a pagar, mas que nós queremos que o passageiro tenha liberdade de escolha entre aquela empresa que cobra desde a primeira peça despachada - e as empresas *low cost*, lá fora, fazem isso - e a que oferece franquia de bagagem. E há, inclusive, passageiros interessados nesse modelo de negócio aqui, no País, em poder escolher esses produtos no mercado.

Hoje, toda e qualquer passagem já inclui o direito de transporta duas bagagens de 32kg, se for voo internacional, ou 23kg, se nacional. Um ponto relevantíssimo é que invertemos isso aqui. Não desregulamentamos. Pelo contrário, a agência passa a dizer que a bagagem de mão tem de ser de, no mínimo, 10kg. Então, significa que o passageiro que queira, eventualmente, se essa regra for aprovada, viajar só com a bagagem de mão estará protegido.

Antes de os senhores me questionarem sobre se isso vai levar a um prejuízo, se não existe problema de segurança, já respondo que não. Em função da consolidação desse modelo no mundo inteiro, os fabricantes de aeronaves já vêm reforçando os bins, local onde se transportam os maleiros nas aeronaves, que hoje comportam muito mais peso do que se transporta.

Também a Anac tem, juntamente com toda empresa, aprovado um plano de segurança de bagagem. Então, a Anac faz uma análise do cálculo das empresas, do quanto cada passageiro leva a bordo, para o balanceamento, a fim de saber quanto

de peso se leva nos bins e também à bordo da aeronave, para ver se aquela aeronave respeita o envelope, as normas de segurança.

Então, nós pensamos, justamente em função da repercussão da medida - sabemos que a medida gera bastante dúvida e tem repercutido bastante na sociedade - em uma vigência escalonada. É uma mudança cultural. O passageiro tem que entender e fazer bom uso dessa medida. Justamente por conta dessa adequação, nós propusemos que essa vigência total da desregulamentação seja somente a partir de dois anos da implementação dessa norma. Então, seria só para 2018, caso essa norma seja aprovada este ano, e esperamos que sim, por conta da nossa agência regulatória.

Já no primeiro ano de vigência, haveria uma convergência, uma redução da bagagem internacional, que hoje é uma distorção muito grande. As duas de 32kg geram problemas, inclusive trabalhistas, no exterior. Muitos sindicatos de trabalhadores do setor, lá fora, proíbem que aquela pessoa que manuseia as bagagens, o agente de *handling*, levante mais do que 25kgs. Então, a bagagem do brasileiro que chega lá com 32kg leva um selo que diz *extra heavyweight* e só pode ser manuseada por uma máquina. Isso prejudica os voos, a conectividade do passageiro brasileiro e pode levar, inclusive, a extravio de bagagem. A mala dele vai chegar só no voo seguinte.

Então, há questionamentos importantes a serem feitos neste momento. Quanto de bagagem um passageiro precisa? Quem decide isso? Hoje, é a agência que decide de quanto um passageiro tem direito no seu contrato de transporte. São 23kg? Nós temos dados que demonstram que hoje o passageiro transporta, em média, 12kg no voo doméstico, e a nossa franquia lhe garante 23kg. Quem está pagando pela bagagem, efetivamente? Quem não transporta bagagem não poderia ter à sua disposição um serviço que lhe permitisse optar só pelo produto essencial, que é o transporte de A para B, com uma bagagem de mão, que hoje passaria a ser de até 10kg?

Hoje, o pré-pagamento da bagagem é o sistema vigente. O passageiro, independentemente de transportar bagagem, já paga por isso. É um benefício efetivo?

Então, a desregulamentação, fundamentalmente, visa a trazer ganhos de eficiência locativa, melhor utilização das aeronaves... A empresa aérea ter condições de dimensionar quanto passageiros terá efetivamente, para poder lançar mão de mecanismos - e se faz isto no mundo afora - para ver quanto de porão terá à disposição para uma carga paga, é algo que poderá trazer um benefício, no final das contas, para o passageiro.

Trará redução de custos. Ganhos de eficiência geram redução em mercados competitivos, e a gente sabe disso. Redução de preços, portanto. A teoria econômica. Enfim, em mercados competitivos, como eu acabei de dizer, os benefícios são repassados ao consumidor.

A experiência nacional e a experiência internacional com as empresas *low cost* mostram essa diferenciação de serviços e tarifas. Diferentes serviços para diferentes consumidores.

Hoje, nós temos um fenômeno mundial, também, que são as empresas *low cost*... Há inúmeros estudos que comprovam que o turismo aumentou onde essas empresas entraram. Então, hoje temos diversas localidades no País que, em baixa temporada, poderiam ter o turismo de fim de semana, do passageiro mochileiro, que viaja com pouca bagagem, mas que queira ir passar um fim de semana em um destino turístico. Esse passageiro tem, necessariamente, que pagar pela franquia de bagagem que, eventualmente, será utilizada por outro passageiro.

Então, fundamentalmente, ampliação da concorrência, acesso a essas novas empresas *low cost* e a novos consumidores, inclusão social e aumento de demanda. E ao fim e ao cabo, passageiro informado faz melhores escolhas, aquelas que atendam às suas necessidades.

Aqui, só para se ter uma ideia - eu falei das empresas *low cost* -, o que elas representam hoje? São dados de 2014. Hoje, as duas maiores empresas internacionais em números de transporte de passageiros são justamente essas *low cost*, que estão em franco crescimento. Só para demonstrar aqui o sucesso do modelo *low cost*, que, necessariamente, faz uso dessa desregulamentação de serviços.

Aqui é só uma breve ilustração, para encerrar a minha fala e ouvir os demais expositores. Hoje, esse passageiro que viaja com essas quatro peças de bagagem está pagando o mesmo preço que esse passageiro paga para viajar só com a mochila, com a bagagem de mão.

Aqui há inúmeras outras figuras e paralelos que se podem fazer. O que é mais justo: o hidrômetro coletivo, quando todo mundo paga por uma conta de água, independentemente do seu consumo, ou o hidrômetro individual, que leva, inclusive, a uma redução do consumo, o que hoje todo mundo está buscando, em função de problemas ambientais, da falta de chuva?

A questão do combo. Carro com ar condicionado ou sem ar condicionado? Seria desejável... Suponhamos que houvesse uma regulamentação que obrigasse os fabricantes nacionais a só produzirem carros com ar condicionado. O consumidor diria: "Mas e eu, que quero comprar o carro com o mínimo necessário para eu me locomover?" Esse consumidor não teria o carro à sua disposição.

É esse cenário que nós buscamos e que é consolidado - eu posso dizer isto - no restante do mundo. E não significou o que todas as empresas, mesmo as *low cost*, tenham aderido a esse modelo. O fato de a franquia de bagagem ser desregulamentada no resto do mundo não significou, portanto, que o passageiro tenha passado a pagar, em todos os casos, pelo despacho desde a primeira peça de franquia de bagagem.

A maior empresa *low cost* do mundo, a Southwest, nos Estados Unidos, por paradoxal que possa parecer, dá 46kg de franquia de bagagem para voos domésticos. Então, não é uma questão *sine qua non*. Não significa dizer que todas as empresas acorrerão a esse modelo, necessariamente, e nem que as empresas *low cost* que efetivamente se estabeleçam aqui no País elas vão aderir 100% a esse modelo. Nós queremos trazer regras flexíveis para que os consumidores tenham produtos diferenciados e mais interessantes, dependendo da sua necessidade.

Hoje, inclusive, a imprensa noticia que já existe a intenção de que a medida provisória - que esta Casa deverá analisar em breve - sobre a questão do capital estrangeiro seja levada a 100%.

Então, são medidas que, eventualmente, vão constituir - e nós esperamos que sim - uma nova onda de desregulamentação que possa trazer novos investimentos, que vá trazer concorrência não só entre as empresas que já atuam no mercado brasileiro, mas, efetivamente, entrada de novas empresas, e é nesse o cenário que a Anac mira.

Bom, são esses pontos, e eu deixo...

(Interrupção do som.)

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Agradeço ao Sr. Ricardo Bisinotto, Superintendente de Acompanhamento de Assuntos Aéreos da Anac.

Passo a palavra ao Dr. Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas.

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Bom dia a todos!

Eu queria cumprimentar o Senador Garibaldi Alves, Presidente desta Comissão, e, na sua pessoa, os demais Senadores presentes.

Vou procurar ser muito rápido. Creio que a exposição do Superintendente Catanant cobriu uma série de temas. Imagino que o debate que vai ser feito e o questionamento dos Srs. Senadores devem nos permitir colocar vários temas, mas creio que, para ilustrar esse tema, o que está em discussão hoje, na realidade, são os conceitos que construíam a aviação lá atrás, na década de 70, e os conceitos que podem construir a aviação para 2020, 2030.

O processo de desregulamentação tem início no final dos anos 70, nos Estados Unidos, passa, depois, pela Europa, pela Ásia e, ao final dos anos 90, já é um fato ao redor de todo o Planeta em condições praticamente iguais.

O efeito nos Estados Unidos é semelhante ao que a desregulamentação gerou no Brasil. Nos Estados Unidos, a tarifa média era de cerca de US$450.00 no final dos anos 70 e chegou, em 2014, a US$290.00.

Aqui, no Brasil, ao longo desses anos, nós fomos construindo uma aviação cujos índices, aqueles que são mais visíveis para os passageiros, hoje são rigorosamente melhores do que os índices planetários. Esse, aliás, é um dado importante na aviação. Na aviação, não se acha nada. Todos os dados são públicos, dado o fato de que, ainda que seja uma atividade majoritariamente privada, é a atividade mais regulada do Planeta, e nós somos favoráveis a isso. Isso é parte da regra do jogo no qual o negócio joga, e o fato de ser regulado é importante porque é fundamental que cada passageiro olhe para um avião e saiba exatamente que até para girar um parafuso ali dentro há uma regra internacional, e essa regra tem que ser cumprida. Caso contrário, esse avião não levanta voo em hipótese alguma.

Então, vejam que todos os nossos índices de segurança... Eu sempre chamo a atenção para a pontualidade. O mercado americano, em média de 15 minutos, tem uma pontualidade menor do que a pontualidade brasileira.

Agora, a desregulamentação, que aqui tem início em 2002, gera, no nosso País, uma queda de mais da metade da tarifa média. A nossa tarifa média, que estava em pouco mais de R$600,00, em 2002, quando o preço ainda era definido pelo aparato de Estado no antigo DAC, chega hoje a R$289,00. Isto em uma aviação que vinha, naquele tempo, em 2002, vendendo em torno de 30 milhões de passagens/ano e passa, no ano passado, a um volume superior a 100 milhões de passagens. Ou seja, a aviação, em vez de um assunto tratado em pequenos salões, por pequeno estrato social, passou a ser um assunto do frentista do posto de gasolina, do empregado doméstico, de um operário em início de carreira, de um jovem que queira parcelar a sua passagem em oito ou dez prestações.

Vejam, por exemplo, que, no ano passado, 66% das passagens vendidas neste País foram vendidas por menos que R $300,00 e quase 17% foram vendidas por menos que R$100,00. Esses números, inclusive - é sempre importante ressaltar isto quando eu falo com pessoas que não estão no cotidiano da aviação -, são públicos, são números verificáveis. Eles

estão todos no *site* da Anac, para quem quiser confrontar, olhar e ver, para saber, por exemplo, como é que isso funciona no seu próprio Estado, na sua própria região, pois eles estão todos divididos. E não é que os números sejam feitos pela Anac. É importante também explicar que, ao final de cada mês - é um pouco mais complicado que isto -, todos os valores de todas as passagens vendidas em todos os voos por todas as empresas vão para uma espécie de mega *pen drive* que é entregue à Anac, que, a partir daí, faz avaliação dos preços.

Para onde estamos convergindo? Para onde o Brasil começou a convergir no início da década passada? Para um ambiente regulatório que garanta que a segurança, a regularidade, a pontualidade, mas, fundamentalmente, aqueles itens que são essenciais ao passageiro sejam claramente definidos e que todos aqueles itens que podem ser colocados num ambiente competitivo sejam colocados nesse ambiente competitivo. Por que isso é interessante? Porque isso é positivo para o passageiro. Ora, a aviação brasileira, se vocês olharem lá atrás... Para algumas pessoas que são mais clássicas, como eu, e voavam com a antiga Varig vale a pena mencionar um dado: no seu melhor ano, no ano em que mais transportou pessoas, a Varig transportou 8,5 milhões de passageiros. Apenas em janeiro deste ano, o Brasil transportou 9,4 milhões de passageiros. Então, as escalas de que estamos tratando são completamente diferentes.

Na medida em que a aviação passa a ser um assunto de massa, passa a ser um assunto de acesso popular, é óbvio e natural que surja uma demanda para que ele seja cada vez mais acessível. E o que nós estamos discutindo aqui é como fazer para ser ainda mais acessível. Se os preços caíram para R$289,00, em média, como fazer para eles caírem ainda mais? Ora, procurando entender de que forma fazemos isso. E um exemplo interessante é o lanche de bordo. O lanche não é regulamentado. Não há regulamentação. Cada um faz o lanche que quer. Se nós pensarmos nas quatro empresas brasileiras que hoje fazem os voos cobrindo o País, vemos que uma empresa serve lanche quente, uma empresa serve lanche frio, uma empresa vende lanche a bordo em várias de suas rotas, não em todas, e uma empresa serve *snack* a bordo. E não há registro estatisticamente importante de que alguém tenha decidido que vai voar pela empresa A ou B por causa do lanche. As pessoas decidem primeiro por causa do preço, depois por conta da malha, de onde para onde, depois por conta da conectividade, depois por conta do horário, se é mais conveniente ou não, depois por conta da fidelidade, para somar pontos para suas milhas, e, por fim, pelo conforto. Esses são os temas principais que levam você a definir por onde você vai viajar. Daí para frente, são outros temas.

Então, vejam: é importante que aquilo que é regulado o seja no que é fundamental para o passageiro. E aí entramos nesses temas colocados hoje em audiência pública.

Quando a aviação transportava 30 milhões de passageiros e a tarifa média brasileira era superior a R$600,00, alguns temas, como a bagagem, eram colocados dentro do preço. Por quê? Porque era um benefício. Afinal, era muito caro viajar de avião. Custava um caminhão de dinheiro e era pouco acessível. Então, era necessário que alguns benefícios fossem incorporados ao preço para que houvesse competitividade. Mas esse ambiente mudou. Não mudou só no Brasil. O Brasil, aliás, é um dos últimos países importantes na economia mundial a completar sua lição de casa. Na hora em que chegamos...

Mirando nessa aviação do ano 2030, o que estamos defendendo aqui? A nossa avaliação é que essa postura que a Anac coloca é tímida, inclusive. Nós achamos que esse período de transição é absolutamente desnecessário. Nós entendemos que o consumidor de aviação hoje é um consumidor bastante informado, bastante preparado, até porque uma parte deles já se utiliza de serviços no exterior e está absolutamente acostumada a lidar com isso. É bastante comum chegarem consumidores e dizerem: "Paguei 19 euros por uma passagem de Roma para Amsterdã. Aí, fui embarcar e vi que tinha que pagar mais 25 pela bagagem, que tinha que pagar mais 10 para marcar assento, que tinha que pagar mais 30 para a segunda bagagem..." Isso é comum. As pessoas perguntam por que isso não existe aqui. Ora, é muito simples. Pelo ambiente mundial, existem apenas três países no mundo, a Bolívia, o México e a Rússia, e o Brasil é o quarto, de quase 200 países que têm aviação - eu queria retomar aqui o que o Catanant disse no meio da exposição dele, e não sei se todos atentaram para o fato -, que ainda se comportam como a aviação se comportava nos anos 80. Todos os outros países do mundo já migraram para outro modelo, um modelo que, repito, nesse ambiente hipercompetitivo da aviação, apenas te dá o direito de praticar coisas diferentes.

Então, o que significa a liberação da franquia de bagagem? Significa que vai passar a acontecer aqui o que acontece no mundo inteiro: na rota A, a empresa demanda cobrança de bagagem; na rota B, não demanda. Dependendo do comportamento daquele passageiro, se ele tem um cartão de milhagem X, ele não vai pagar; se tem o cartão de milhagem Y, talvez pague, dependendo do número de bilhetes que compra por ano, e assim sucessivamente. Por quê? Porque será mais um item para levá-lo a optar pela empresa A ou pela empresa B, como é feito ao redor de todo o Planeta.

Sobre esse assunto da transferência do bilhete colocado aqui - só vou mencionar quatro temas, para procurar me manter no tempo e depois liberar os demais colegas para falarem -, nesse tema da transferência, há um risco, que é o risco da criação do mercado paralelo. Nós entendemos o seguinte: se o Sr. João Mello, com dois eles, comprou um bilhete, mas o Melo foi escrito com um ele, e ele quer corrigir para Mello, como dois eles, tudo bem, isso a gente tem que fazer. Agora,

uma coisa é João Melo, com um ele, ou João Mello, como dois eles, virar João Souza. Aí, não é um erro de grafia; aí é substituição do titular do bilhete. Isso pode gerar, por um lado, um mercado paralelo.

Vamos entender uma coisa: como funciona a precificação da aviação? Se qualquer um dos senhores ou das senhoras aqui quiser entrar no seu celular agora - hoje é dia 4 de maio -, será possível comprar um bilhete para o dia 3 de maio de 2017, porque todo esse portifólio já está disponível.

Então, no jargão econômico, nós dizemos que a aviação é uma atividade chamada de *price-taking*. Na medida em que todo portifólio está à venda, não é que haja uma pessoa ali olhando o sistema, para ficar baixando e subindo o preço. São sistemas que funcionam e que põem o preço à venda lá. Passa o voo X. Em abril, a passagem é R$400,00. Não está vendendo nada. O sistema vai baixando o preço até que ela comece a ser vendida.

Quando nós colocamos esse processo no ar... Imagine alguém que tenha dinheiro e fale "vou comprar 20 bilhetes agora" e compre. Paga R$100,00 e compra bilhetes para maio, abril e março do ano seguinte. Chegando mais perto, esse bilhete estará custando mais caro. Aí ele pensa: "agora eu vou vender." E repassa. Isso tem o problema do câmbio negro. E outra: se isso é vendido por terceiro, quem se responsabiliza por eventuais danos a esse passageiro que comprou de um terceiro não credenciado, não regulamentado, não supervisionado por nenhum instrumento legal? E, segundo, para nós há um problema ainda mais grave, que é o da segurança. Imagine se, por alguma razão, o sistema que flexibilize isso permita a um passageiro trocar de nome sem que isso passe pelo sistema de proteção.

Hoje existe um sistema chamado API (*Advance Passenger Information*). O nome de todo passageiro de voo internacional, após um certo delta T de compra de bilhete, vai para o sistema da Interpol. Então, se esse passageiro tiver algum problema ligado a atos terroristas, ligado a algum problema de legalidade, de atos ilegais no seu país, ele embarca aqui e, ao descer em Roma, a segurança o grampeia. Imaginem se o nome que foi para a Interpol é um e o nome que embarca é outro. Você pode estar com alguém do seu lado em alguma situação bastante complexa. Não quero aqui entrar em detalhes para não tornar esta uma manhã desagradável. Então, essa é uma questão da segurança.

Terceiro, em relação à desistência. O que nós entendemos aí é que o que a Anac está colocando é a regra internacional. Essa é uma proteção ao passageiro. Hoje, geralmente, quando alguém compra uma passagem às 7h da noite, às 5h da tarde, quando chega zero hora, se ele comprou no cartão de crédito, quando virar o cartão, o cartão já desconta um pedaço do dinheiro. Aí, por exemplo, se a pessoa se arrepende no dia seguinte, ele já tem dificuldade de receber de volta, a não ser em algumas situações, em alguns bilhetes promocionais. Isso que a Anac está colocando protege o passageiro. Vai nos caber rever o processo para deixá-lo seguro.

Por quê é importante colocar esse prazo de antecedência? Passagem aérea é diferente de geladeira. Se você comprar uma geladeira ou um celular, se não gostar do serviço, se ele não é o que você esperava, você devolve o aparelho, desde que ele esteja inteiro, e a pessoa passa um paninho, põe dentro da caixa ou põe na vitrine e o vende de novo.

(Soa a campainha.)

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Agora, a passagem aérea, se o avião decolou sem você, é perecível. Você tem que ter um prazo mínimo, um delta mínimo anterior, para poder tentar recolocá-la no mercado.

E quanto à assistência material, já concluindo, Senador, nós entendemos o seguinte: é rigorosamente correto, e nós entendemos que é necessário regular e que sejamos penalizados caso não cumpramos um contrato. Os senhores contrataram uma empresa para que os levasse do ponto A para o ponto B às 16h, mas a empresa não os levou porque a manutenção do avião teve um problema, porque a tripulação não estava lá, porque aconteceu não sei o quê com determinada peça... Por qualquer assunto que seja da governabilidade da empresa ela tem que ser responsabilizada e assumir as consequências.

Agora, o clima não é governável por empresas aéreas. E, novamente, qual é o padrão internacional? Em todo o Planeta, quando alguém tem um problema gerado por temas que não são governáveis pela empresa aérea, ela não é penalizada por isso: ela avisa o passageiro, e ele volta para trás. Está certo? Então, apenas se trata aí novamente do padrão internacional.

Com isso, concluo.

O que nós defendemos é que as propostas colocadas pela Anac sejam mais coerentes ainda com o ambiente internacional. No momento, elas estão sendo um pouco tímidas, elas não estão fazendo a lição de casa por inteiro. Por que falo do ambiente internacional? Porque a aviação é uma atividade global, nós competimos globalmente, nós disputamos num ambiente absolutamente internacionalizado, e, cada vez que regras exclusivamente brasileiras são criadas contrapondo-se às regras da Convenção de Montreal ou da Convenção de Varsóvia, que regulam a aviação no mundo inteiro, isso acaba gerando custo para o passageiro maior do que o custo que há ao redor do Planeta.

Isso, inclusive, não se esgota nessa regulamentação. Vou dar um exemplo. O Senador Maggi foi Governador do seu Estado. O Brasil é o único país do mundo que tem tributo regional sobre querosene de aviação. Em todos os países do Planeta, existe apenas um tributo federal, geralmente de cerca de 2% ou de 3%. Agora, de vez em quando, há consumidores... Vamos pegar o aeroporto de Guarulhos, em São Paulo, que tem um ICMS, hoje, de 25%, o maior do País. O passageiro pega um avião em Guarulhos e se irrita ao saber que a passagem para Fortaleza é mais cara, algumas vezes, que a passagem para Buenos Aires. Por quê, se a mesma bomba põe querosene de aviação no avião para Fortaleza e no avião para Buenos Aire? Esse que vai para Fortaleza paga, sobre o preço do querosene de aviação, 25% de ICMS e o que vai para Buenos Aires não paga nada. Por quê? Porque não é possível cobrar no Brasil o que não se cobra fora daqui, quando o avião voa. Então, como ele não paga em Buenos Aires, o avião que vai para Buenos Aires não pode pagar para ir daqui para lá. Então, só de saída, esse voo de Guarulhos custa 10% a mais. Quando ele volta, ele é mais caro ainda, porque, quando chega a Fortaleza e paga o querosene mais caro do que se paga em Buenos Aires, pelo preço do querosene e pelo tributo, uma pela outra, a diferença, só no querosene, vai bater 16% ou 17%, sem contar os demais custos e tarifas que nós temos no Brasil.

Portanto, nós entendemos que é fundamental não só aprovar isso. Inclusive, as propostas que fizemos avançam em relação a isso, diminuem os prazos, integram, procuram defender a integração, de uma vez, do Brasil ao ambiente internacional, que entendemos que é a única forma de passarmos de cem milhões de passageiros, neste ano, para, em dez ou quinze anos, duzentos milhões de passageiros, de podermos baixar ainda mais a tarifa média, que é de R$289,00, e de conseguirmos superar momentos bastante dramáticos, como o que vivemos hoje, por exemplo. A crise que a gente vive, com a necessidade de redução da malha aérea por conta da queda de movimento econômico, com certeza, Senador Alves, seria minimizada se regras como essa já estivessem valendo.

É importante colocar que não há registro, em nenhuma dessas questões, de prejuízo aos consumidores, de prejuízo às relações de consumo. Muito pelo contrário, a aviação nesses outros países mostrou-se bastante inclusiva e mostra-se em crescimento.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Agradeço ao Sr. Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira de Empresas Aéreas.

Concedo a palavra ao Sr. José Elaeres Marques Teixeira, Subprocurador-Geral da República, Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal e representante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor.

O SR. JOSÉ ELAERES MARQUES TEIXEIRA - Senador Garibaldi Alves Filho, Presidente desta Comissão de Serviços de Infraestrutura, demais Senadores membros da Comissão, eu gostaria, inicialmente, de, em nome do Ministério Público de Defesa do Consumidor, agradecer o convite para participarmos desta audiência pública e expormos aqui as nossas posições a respeito das propostas da Anac sobre condições gerais de transporte aéreo.

Eu vou começar minha intervenção fazendo um breve comentário sobre as falas do Dr. Ricardo e do Dr. Eduardo, que invocaram aqui exemplos de negócios de transporte aéreo na Europa e nos Estados Unidos.

É preciso lembrar que, quando olhamos para o que acontece fora do Brasil, é necessário que nós consideremos isso com uma certa reserva, porque há necessidade de adequarmos os exemplos estrangeiros à realidade brasileira. Nós sabemos que, na Europa e nos Estados Unidos, há grande concorrência na área do serviço de transporte aéreo, uma vez que existem várias empresas que disputam o mercado. No Brasil, nós temos, basicamente, duas grandes empresas, que detêm 70% do mercado de transporte aéreo, que são as empresas Gol e TAM, sendo que os outros 30% são ocupados por outras duas empresas, que são a Azul e a Avianca.

Com essa observação de que qualquer exemplo externo deve ser recebido com reservas e ser adaptado à nossa realidade nacional, eu começo, então, dizendo, Presidente, que nós entendemos como positiva a iniciativa da Anac de promover a atualização sobre as condições gerais de transporte aéreo.

Ainda está em vigor uma portaria do antigo DAC, datada de 2000, a Portaria nº 676, que sofreu algumas poucas alterações, em 2005 e 2010, pela Anac. Nós sabemos que, nos últimos anos, inclusive como já foi exposto aqui, a demanda de transporte aéreo tem aumentado consideravelmente e os problemas daí decorrentes também.

Portanto, as relações entre transportador e consumidor precisam de regras mais claras e atualizadas. Assim, entendemos que já está mais do que na hora de se promover a atualização do regulamento.

Em termos gerais, nós entendemos que a minuta de resolução da Anac posta em consulta pública é boa. No entanto, nós entendemos que alguns pontos realmente precisam ser mais bem refletidos. Nós discordamos deles, especialmente porque a regulação não pode promover retrocessos nos direitos dos consumidores. E a disciplina regulatória também precisa estar

em harmonia com a nossa legislação, com o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente com o Código de Defesa do Consumidor e com o Código Civil.

Então, discordamos de alguns pontos relacionados a essa minuta posta em consulta pública pela Anac, mas vou me limitar apenas a dois deles, uma vez que a chamada de audiência pública menciona as questões relacionadas à franquia obrigatória de bagagem e à desistência de compra de passagem.

Antes, porém, eu gostaria de expressar uma preocupação nossa quanto à inexistência, na minuta de resolução, de referência à obrigatoriedade de as empresas aéreas, nas suas relações com os passageiros, se submeterem às regras do Código de Defesa do Consumidor.

Eu menciono o exemplo da resolução da Anatel.

A resolução da Anatel que trata das relações de consumo entre empresa de telefonia e consumidores contém um dispositivo expresso que diz que a aplicação das regras constantes do regulamento não afasta a incidência do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 6.823, que trata do chamado serviço de atendimento ao consumidor. Ou seja, no regulamento da Anatel, nós temos uma regra explícita dizendo que o regulamento deve ser aplicado em harmonia com o Código de Defesa do Consumidor.

Nós entendemos que o regulamento da Anac deve ter dispositivo semelhante a esse do regulamento da Anatel ou, pelo menos, que os dispositivos que façam referência à necessidade de as empresas aéreas respeitarem as condições gerais de transporte mencionem de forma expressa também o Código de Defesa do Consumidor. E dou como exemplo o art. 2º da minuta da proposta, que tem a seguinte redação:

> *Art. 2º. Na oferta do serviço de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago pelo serviço, bem como as regras e condições específicas de cada contrato, respeitadas as presentes condições gerais de transporte.*

Nós entendemos que o final desse dispositivo deve ter a seguinte redação: "respeitadas as presentes condições gerais de transporte e os demais diplomas legislativos aplicáveis, inclusive o Código de Defesa do Consumidor". Isto porque o regulamento não constitui na verdade um direito aparte a disciplinar os contratos de transporte aéreo. Ele precisa estar em harmonia com a legislação vigente, que, inclusive, é de hierarquia superior ao regulamento, especialmente as regras do Código Civil, como mencionei, e do Código de Defesa do Consumidor.

Dito isto, passo a tratar do tema mais polêmico, creio eu, da minuta, que é a franquia de bagagem.

Pela proposta da Anac, a partir de outubro de 2018, os passageiros deixarão de ter direito à franquia de bagagem.

A justificativa dada pela agência - nós ouvimos aqui o representante da Anac - é de que é preciso proporcionar novos modelos de negócio, ou seja, incentivar a entrada no mercado das chamadas empresas de baixo custo. Ou seja, o mercado passaria a ter mais concorrência, o que geraria benefícios aos consumidores.

Ocorre, senhores, que nós não identificamos, nos documentos disponibilizados pela agência para consulta pública, algum documento que tivesse uma análise do impacto regulatório, estimando tanto quantitativa, quanto qualitativamente os impactos da extinção da franquia de bagagens sobre os diferentes grupos de consumidores do serviço de transporte aéreo.

Além disso, nós entendemos que não é o fim da franquia de bagagem que atrairá para o Brasil as chamadas empresas de baixo custo. Para isso, nós acreditamos que será necessária uma série de outras medidas relacionadas tanto com a infraestrutura de transporte aéreo como com a questão dos preços do combustível utilizado pelas empresas, conforme mencionado pelo representante das empresas aéreas, e que proporcionem, então, menores custos no uso, especialmente, dos aeroportos.

Na verdade, o que acontecerá na prática é que os consumidores terão que arcar com mais custos no transporte aéreo, porque, certamente, não haverá, nós não acreditamos que haverá redução no valor da passagem com a extinção da franquia.

Sobre essa questão, nós apresentamos, na audiência pública que a Anac realizou, duas sugestões que eu gostaria aqui de mencionar aos senhores. A primeira delas é a seguinte: se for efetivamente feita alguma alteração na franquia de bagagem, que seja no sentido, sim, de proporcionar desconto no valor da passagem sempre que o passageiro ou despachar bagagem com volume inferior à franquia obrigatória ou simplesmente não despachar bagagem. Então, nós estaríamos tratando do problema sob a ótica do direito do consumidor.

Com isso, nós não teremos retrocesso no direito dos consumidores e, creio, proporcionaremos um certo estímulo para que os passageiros mudem, de certa forma, os seus hábitos de viagem, utilizando, assim, um volume menor de bagagem.

Uma segunda sugestão, ainda sobre essa questão, que nós apresentamos à Anac é que, considerando que um dos objetivos da nova regulamentação é eliminar os entraves regulatórios de modo a proporcionar o ingresso de empresas de baixo

custo no mercado doméstico, nós entendemos que esse resultado poderá ser mais bem alcançado se houver uma regulação específica, sim, para as empresas de baixo custo abrangendo todos os aspectos relacionados com os custos para a operação do serviço. Ou seja, não acreditamos que simplesmente extinguir a franquia de bagagem vai atrair empresas que proporcionarão um custo menor para os passageiros.

É interessante notar, ainda nessa questão da franquia de bagagem, que o dispositivo da minuta, que é o art. 14, não distingue entre voos domésticos e voos internacionais. Ou seja, a franquia de bagagem é extinta também para os voos internacionais.

Nós sabemos que muitas pessoas utilizam voos domésticos sem necessidade de despachar bagagem, especialmente pessoas que viajam a trabalho, que vão num dia e voltam no outro. Sabemos que existe esse perfil de passageiro. Entretanto, quando se trata de voos internacionais, é praticamente inexistente a possibilidade de não se ter bagagem para ser despachada. Consequentemente, neste caso, a bagagem é parte, sem dúvida nenhuma, indissociável do serviço, de modo que não se pode admitir, como quer a Anac, transformar o transporte de bagagem em mero serviço acessório.

Eu sei que o tempo é curto. Passo, então, para o segundo tema, que é o da desistência de compra de passagem, Presidente.

Atualmente, essa é a principal reclamação dos consumidores. O Dr. Igor deve mencionar isso, porque é representante da Senacon, e a maioria das reclamações de consumidores que chegam à Senacon são relacionadas à desistência de compra de bagagem. Como, efetivamente, não são prestadas informações adequadas pelas empresas aéreas aos consumidores quando vão efetuar o cancelamento ou a alteração dos voos, eles são surpreendidos com as chamadas tarifas, multas e taxas de valor muito elevado.

Aqui está em questão o que se chama direito do arrependimento, que está previsto tanto no Código Civil, quanto no Código de Defesa do Consumidor. No Código Civil, ele está previsto no art. 740, e no Código de Defesa do Consumidor, no art. 49.

O art. 740 do Código Civil estabelece que o passageiro tem direito - e aqui, quando se fala em passageiro, não se menciona que tipo de transporte; então nós acreditamos e interpretamos isso como aplicável também ao transporte aéreo - de rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor pago, podendo o transportador reter até 5% do valor a título de multa compensatória. Então, este é o limite estabelecido pelo Código Civil: 5% do valor da passagem.

Já o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor diz que o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias, sempre que a contratação do produto ou serviço ocorrer fora do estabelecimento comercial. Neste caso, o valor deverá ser restituído ao consumidor.

(Soa a campainha.)

O SR. JOSÉ ELAERES MARQUES TEIXEIRA - É notório que as empresas aéreas não respeitam essas normas, havendo abusos, que nós identificamos, de toda ordem, tanto é que nós temos várias ações civis públicas que tratam dessa questão abordando a necessidade de aplicação do art. 740 do Código Civil e do art. 49 do Código do Consumidor.

Posso mencionar duas ações civis públicas que estão hoje na Justiça do Rio de Janeiro, uma de autoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e outra de autoria da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia do Estado do Rio de Janeiro, com decisões favoráveis, inclusive, reconhecendo a aplicação desses dispositivos legais aos contratos de transporte aéreo.

Agora, como essa questão está sendo tratada na minuta da Anac? Nós temos dois dispositivos principais. Um é o art. 10, que diz que as regras para resilição e alteração contratual, por iniciativa do usuário, bem como as penalidades aplicáveis, são livremente estabelecidas pelo transportador segundo o regime de liberdade tarifária. Ou seja, nós podemos ter a seguinte situação: a multa corresponde ao valor total da passagem, quando o Código Civil estabelece um limite de 5%. Ou seja, se houver cancelamento por parte do usuário, por iniciativa do usuário do voo, ele simplesmente pode não receber absolutamente nada de volta daquilo que foi pago.

Nós não concordamos, obviamente, com esse dispositivo tal como está redigido, primeiro, porque ele está em desacordo com o art. 740, do Código Civil e, segundo, porque, ainda que se sustente a não aplicação do art. 740 do Código Civil ao transporte aéreo, o dispositivo possibilita cláusulas contratuais abusivas, sem dúvida nenhuma, e aqui nós estaremos, então, ferindo o Código de Defesa do Consumidor, que proíbe esse tipo de cláusula. O art. 51 do Código estabelece a proibição.

O outro dispositivo da minuta que trata dessa questão é o art. 12, que diz que o usuário poderá desistir da comprar da passagem sem qualquer ônus desde que o faça no prazo de até 24 horas a contar do recebimento da confirmação e da sua aquisição. Esse artigo conflita também com o art. 49 do Código do Consumidor, como disse, que concede ao consumidor um prazo de sete dias para desistir sempre que a compra for feita fora do estabelecimento comercial.

Então, nós sugerimos à Anac que o prazo de 24 horas para desistência seja aplicado apenas quando a compra da passagem for feita na loja física. Quando a compra for feita pela internet ou pelo telefone, o prazo de desistência deverá ser de sete dias, tal como está no Código de Defesa do Consumidor. Assim, nós teríamos uma harmonização da regra proposta com a legislação vigente.

Eram essas as considerações que eu gostaria de falar sobre esses dois temas. Nós temos outras restrições que poderei, no debate, eventualmente, mencionar. E eu gostaria de entregar aqui, Presidente, as propostas que nós encaminhamos, a 3ª Câmara do Ministério Público Federal e também um grupo de trabalho do qual eu participo, em que promotores de justiça do consumidor fizeram uma análise minuciosa de todos os itens mais polêmicos da proposta da Anac, e essa avaliação também foi encaminhada à agência. Eu gostaria de deixá-lo com V. Exª para as considerações que entender cabíveis.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Agradeço ao Procurador José Elaeres Marques Teixeira e concedo a palavra ao último convidado para esta audiência pública, o Sr. Igor Rodrigues Britto, Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor, Proteste.

Com a palavra o Sr. Igor.

O SR. IGOR RODRIGUES BRITTO - Obrigado, Presidente, Senador Garibaldi. Muito obrigado pelo convite para que a Secretaria Nacional do Consumidor possa, representando diversos órgãos de defesa do consumidor no Brasil, participar deste debate e apresentar suas impressões e suas perspectivas sobre as discussões a respeito das regras e das propostas de regras de direitos dos passageiros propostas pela Anac.

Eu também gostaria de cumprimentar a todos que estão nesta Mesa e parabenizar pela oportunidade.

A Senacon, Senador, tem-se pautado sempre que há decisões importantes para os interesses dos consumidores no Brasil e que impactam também muito nos trabalhos e na atuação de diversos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor que se dedicam ao atendimento às reclamações de consumidores sobre os diversos temas, e não é diferente também no que diz respeito aos conflitos entre passageiros e operadores aéreos.

Essas decisões que são postas em discussão necessitam deste debate bastante democrático, porque algumas dessas decisões pautam por tensões entre interesses que são muito legítimos e muito importantes também. Então, tanto os interesses do mercado para que o setor seja sustentável e possa ser fortalecido e desenvolvido no Brasil, gerando riquezas e desenvolvimento econômico e também bem-estar para os cidadãos, mas que isso também ocorra em total equilíbrio e harmonia com interesses caros também aos cidadãos, para que possamos ter um maior equilíbrio nessas discussões.

O objetivo da nossa fala dentro do tempo - espero que consigamos manifestá-lo dentro do tempo -, Senador, é apresentar como a Secretaria Nacional do Consumidor vem tratando esse tema.

A Secretaria Nacional do Consumidor é a autoridade federal no Brasil de defesa do consumidor, dentro do Poder Executivo, e é coordenadora da Política Nacional das Relações de Consumo. Então, ela é responsável por coordenar a atuação conjunta de todos os órgãos de defesa do consumidor do Brasil, não de forma hierárquica, mas de forma cooperativa. Então, a Senacon tem essa responsabilidade e esse papel de tentar fazer com que as discussões de âmbito nacional possam ser realizadas por meio de uma participação de todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fazem parte os Procons, que são 800, espalhados pelo Brasil, por Estados e Municípios, as entidades civis de defesa do consumidor, ou seja, as associações civis do movimento civil organizado de defesa do consumidor, que têm um papel importantíssimo nas discussões desse tema, que têm um papel importantíssimo nas audiências públicas e consultas públicas das agências reguladoras, e também o Ministério Público e a Defensoria Pública dedicados à defesa do consumidor.

Neste âmbito, é importante que esses órgãos possam ter uma participação muito efetiva, e, neste caso, estão tendo, porque a Anac tem conduzido uma audiência pública, uma consulta pública muito republicana e bastante democrática, e a participação, nesta consulta pública, dos direitos dos passageiros por parte dos órgãos de defesa do consumidor, como temos acompanhado, está bastante efetiva.

Em 2013, a Senacon passou a ter uma atuação um pouco mais forte no acompanhamento e monitoramento da atividade regulada, em razão de um decreto que criou o Plano Nacional das Relações de Consumos e determinou a atuação conjunta entre os órgãos reguladores e os órgãos de defesa do consumidor.

Então, é nesse âmbito que se fortalece a participação dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor nas consultas públicas promovidas pelos órgãos reguladores.

Agora, no que tange ao transporte aéreo, a participação da Senacon - isto é importante que... Eu escolhi alguns temas que fizeram parte da manifestação da Senacon nessa consulta pública da Anac, mas queria ressaltar que os vários pontos que chamam a atenção, para que a gente possa contribuir nessa consulta pública, estão relacionados aos índices de reclamações de consumidores em duas grandes plataformas: uma são as reclamações que os consumidores levam aos Procons do Brasil, que estão integrados por um único Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações e a outra é a plataforma *consumidor.gov.br*, de que as quatro maiores operadores aéreas no Brasil fazem parte e na qual recebem reclamações *online* diretamente de consumidores de todo o País.

Então, reunindo esses indicadores, esses são os principais temas de reclamações de consumidores nesse Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A principal reclamação está relacionada à cobrança em contestação: dificuldade na devolução de valores pagos, dificuldade de reembolso de valores pagos por passagens aéreas canceladas ou alteradas pelos próprios passageiros, insatisfação desses consumidores com as multas e as tarifas que são cobradas nessas alterações e nos cancelamentos. O segundo tema é relacionado às informações que não são prestadas adequadamente.

Juntando um pouco os indicadores, nós temos que por volta de 60% a 70% das reclamações consumidores nesse sistema estão relacionadas ao mesmo problema, a uma mesma insatisfação. São os consumidores que cancelam suas passagens por vontade própria, por questões pessoais, ou que pretendem alterar as suas passagens aéreas e são cobrados, taxados com multas que consideram muito elevadas.

Então, essa é a principal reclamação dos consumidores, e é com base nela que muitas das contribuições nossas foram feitas na consulta pública.

É importante dizer que isso tem uma relação direta com práticas de informações também apresentadas pelas companhias aéreas. Ou seja, algumas têm práticas bastante elevadas nas informações que prestam aos consumidores sobre as multas, tarifas e taxas que são cobradas no cancelamento ou na alteração e outras, não.

A falta de informação prestada antes da aquisição gera muito conflito entre passageiros e companhias aéreas. Isso faz parte do grande movimento dos consumidores nos Procons e em outros canais de atendimento.

Em toda participação em consulta pública da Senacon, em toda participação do processo regulatório, busca a Secretaria Nacional do Consumidor, representando não só os consumidores, mas também os órgãos de defesa do consumidor, levar uma perspectiva dos direitos dos consumidores para o processo regulatório, especialmente nas fases de análise de impacto regulatório.

Baseado nesses dados empíricos, que são as reclamações registradas pelos consumidores, sempre são eleitos alguns temas importantes relacionados à proposta que está em discussão.

No caso das passagens aéreas, no caso do transporte aéreo, o direito à transparência, a liberdade de escolha, a segurança dos passageiros, interesses econômicos dos consumidores por passagens mais acessíveis e a qualidade do atendimento na solução de conflitos por parte das operadoras aéreas são as maiores demandas que pautam a nossa contribuição nesse processo.

Escolhi alguns temas e vou passar muito rapidamente. São vários os temas que escolhemos para tratar nessa consulta pública, mas escolhi apenas alguns deles, para que o debate pudesse permitir a apresentação de outras questões.

É muito importante, como o Dr. Elaeres mencionou há pouco... Nós consideramos que existem avanços muito importantes na proposta da Anac, avanços que são consolidados em alguns entendimentos que a Anac já tinha e em entendimentos que a jurisprudência tem a respeito de alguns direitos dos passageiros, e eles se fazem presente nessa proposta da Anac, mas é claro que a nossa atenção maior é para aqueles temas e aquelas propostas que são sensíveis e passíveis de crítica pelos órgãos de defesa do consumidor.

Então, existem pontos sensíveis que são criticados pelas entidades de defesa do consumidor, e a nossa manifestação, a minha fala aqui pretende consolidar diversas dessas manifestações, dessas contribuições desses órgãos de defesa do consumidor. São propostas, são temas que estão na consulta pública e cuja redação pode ser aperfeiçoada para poder harmonizar um pouco mais com os direitos já consagrados no Código de Defesa do Consumidor e em outras normas. Agora, outras precisam de atenção maior e são pontos de maiores críticas por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Antes de abordar todos os temas que temos pautado em todas as discussões de aperfeiçoamento da regulação, os reguladores devem criar mecanismos para que essa norma posta, se aprovada, tenha um prazo de validade que permita uma nova revisão dela no futuro. Antes de a norma ser posta, é um pouco difícil nós da defesa do consumidor conseguirmos avaliar todos os impactos e externalidades que ela pode representar na prática.

Então, é importante que haja um mecanismo - e temos cobrado muito das agências reguladoras e, nesse caso, também da Anac - que preveja um prazo para que essa norma possa ser revista de novo em um processo aberto, em um processo

transparente, por meio de um debate democrático que permita que todos os envolvidos e afetados possam voltar a se manifestar, agora com a experiência dos impactos realmente causados pela norma. Os americanos chamam isso, nas regulações, de *sunset clause*. São prazos de validade que não, necessariamente, extinguem o efeito da norma, mas fazem com que ela, necessariamente, tenha que ser revisada por um processo.

Essa norma, essa proposta da Anac, se aprovada, vai exigir um processo educacional massivo. Então, os órgãos de defesa do consumidor já estão mobilizados, mas também solicitamos da agência reguladora que, em conjunto com órgãos de defesa do consumidor, invista numa campanha educativa massiva, porque muitos direitos estão sendo criados e alguns estão sendo reformados. Isso exigirá uma compreensão muito grande dos passageiros sobre seus direitos e também sobre os limites dos seus direitos, para evitar conflitos desnecessários entre consumidores e passageiros.

A norma - também é uma das questões que pedimos - deve ter um glossário explicando vários termos específicos, para que os consumidores possam entender.

Agora, entrando especificamente no tema...

Pretendo não esgotar meu tempo, mas, se for necessário, pedirei ao Presidente para, se puder, me conceder alguns minutos a mais para que eu possa concluir.

Uma das questões mais importantes são as informações. As informações precisam ser rigorosamente reguladas, porque, na verdade, elas não geram tantos custos para os fornecedores e não há nada mais caro para os consumidores do que informações prévias, antes da venda, para que ele possa entender, compreender melhor e fazer a melhor escolha entre os vários bilhetes, as várias passagens aéreas que são disponíveis.

Então, as multas por alteração, resilição por parte de passageiros precisam ser muito bem informadas porque, como eu disse, a principal reclamação dos consumidores diz respeito às multas e às tarifas que são cobradas pela alteração. É preciso que a regra... A redação atual da proposta não é rigorosa nesse sentido, e essa foi uma das contribuições.

Outro tema está relacionado à mudança do serviço pelo transportador.

Então, a proposta da Anac traz diversas situações que vão representar para o passageiro a mudança do plano dele de viagem, alteração do voo, alteração do horário do voo, o cancelamento daquele serviço, o atraso e a preterição do passageiro. Para o passageiro, não faz muita diferença entre quais são as causas disso, mas há consequência. Para o passageiro, independentemente de ter havido atraso, alteração ou cancelamento do voo, isso vai significar a mudança da rotina dele, a mudança do planejamento. Por isso, solicitamos que a Anac avalie a possibilidade de os direitos dos passageiros serem os mesmos: assistência material, reacomodação e que a informação, por escrito, da causa da alteração, da mudança do contrato seja disponibilizada ao passageiro independentemente de ser caso de alteração, atraso, cancelamento ou preterição de passageiro, porque, como eu disse, a experiência do passageiro é a mesma: a viagem não ocorrer naquele momento em que como ele havia contratado, programado.

Outra questão é a relacionada à assistência material. Muitos órgãos e entidades civis de defesas dos consumidores estão manifestando contribuições a respeito... Há uma preocupação especial com as regras de assistência material, porque elas foram alteradas. Algumas regras, algumas condições foram bastante aperfeiçoadas, foram melhoradas significativamente na proposta da Anac, mas há algumas outras que são um pouco mais sensíveis. Por exemplo, no caso de atraso de mais de quatro horas, a proposta da Anac é que a hospedagem e o traslado só aconteçam durante o pernoite. Então, nós temos uma preocupação com atrasos, alterações e cancelamentos de voo que vão significar um consumidor esperando oito ou doze horas no aeroporto durante o dia. Isso é um desconforto que não é necessário. A regra pode se manter tal qual está hoje, pois permite a exigência do passageiro de um conforto maior quando ocorrem essas alterações nesse período.

Em caso fortuito ou força maior, há uma previsão nova. Como o Superintendente Catanant mencionou, por um lado, ela significa um avanço, mas, por outro, gera uma preocupação dos passageiros. Nós não conhecemos muitos casos de atrasos e paralisação de aeroportos por mais de 24 horas. Isso é uma preocupação... Eu não queria detalhar agora. Talvez num debate eu explique melhor qual é a nossa posição, a nossa preocupação a respeito disso.

As bagagens, no que diz respeito à franquia de bagagem, ao ressarcimento... O Dr. Elaeres mencionou isso, e eu vou resumir para não tomar muito tempo dos senhores. Estarei à disposição para esclarecer, no debate, qual a nossa posição a respeito disso. Mas esse é um ponto bastante sensível.

No caso de *no-show*, ou seja, da perda do voo pelo passageiro, do trecho da ida, significará a possibilidade de as companhias aéreas cancelarem os demais trechos, como o trecho da volta ou os outros trechos, na sequência.

É sabido que as companhias aéreas praticam isso, mas a jurisprudência atual não aceita. Todo passageiro que entrou com ação judicial para pedir indenização ou reparação dos danos causados pelo cancelamento dos trechos subsequentes, a maioria deles, foi indenizado em razão disso. Então, a jurisprudência nacional não aceita isso.

Os órgãos de defesa do consumidor veem isso, também, com bastante sensibilidade, porque significa um prejuízo exagerado. O consumidor, claro, por sua culpa ou por sua responsabilidade, já perdeu o trecho de ida e perder os demais trechos é um prejuízo, talvez, exagerado. E existem situações sensíveis, e isso pode ser equacionado pela regra.

A proposta da Anac é que o consumidor tenha que avisar duas horas antes do *check-in* do voo de ida, mas a maioria dessas situações ocorrem quando a pessoa se atrasou. Então, duas horas antes, ela não sabe que ela vai perder o voo, não é?

Então, nós acompanhamos o Conselho Nacional do Ministério Público na manifestação de que, pelo menos, se ela for realmente necessária para a diminuição do custo para o passageiro, se isso significar uma diminuição do valor das tarifas por alguma razão -, que, pelo menos, seja um prazo muito hábil do que duas horas antes. O Ministério Público sugere 24 horas depois do voo perdido para que o consumidor possa, então, avisar que ele vai querer manter os demais trechos. E nós acompanhamos essa manifestação.

No que diz respeito à preterição de passageiros, nós também acompanhamos as manifestações de vários órgãos de defesa do consumidor, como a nossa, já entregue à Anac.

Há um avanço. A regra anterior, em vigor, não prevê uma indenização por passageiro preterido; a atual prevê uma indenização por passageiro preterido. Mas ela é pequena, ao nosso ver. Ela não desestimula a prática de *overselling*, ou seja, a venda de vários bilhetes para uma única poltrona. Então, a indenização é pequena, ao nosso ver, Sr. Superintendente, e essa foi uma das nossas contribuições.

Então, resumidamente, esses são alguns pontos que nós escolhemos, sensíveis e críticos, resumindo a manifestação de todos os órgãos de defesa do consumidor.

Eu estou à disposição para continuar o debate.

Muito obrigado pela oportunidade, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Agradeço ao Sr. Igor, representante da Senacon.

Vamos dar início ao debate concedendo a palavra ao Senador Waldemir Moka.

O SR. WALDEMIR MOKA (PMDB - MS) - Meu caro Presidente Garibaldi, Igor Rodrigues, Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Senacon; membro do Ministério Público Federal, Dr. José Teixeira, Coordenador da 3ª Câmara, Ricardo Catanant - eu tenho tido oportunidade de conversar com o pessoal da Anac -, e Sr. Eduardo Sanovicz, representante das empresas, da Associação Brasileira das Empresas Aéreas.

Não está no tema, mas não há como a gente não dizer. Eu acho que é um tema para ser discutido. Há crise, há diminuição de oferta... A verdade é que os voos - e aí eu estou falando do meu Estado, Mato Grosso do Sul - diminuíram. E aí se percebe nitidamente que tiram um voo. Eu acho que existe uma combinação disso, não é? Sai uma empresa e é colocada outra.

Vou dar um exemplo. Você tem dois voos com diferença de uma ou duas horas. Aí, de repente, uma delas cancela seu voo, não vai mais operar, ficando uma empresa só. Claro que a demanda daquela empresa vai permanecer...

Nós que viajamos muito, Eduardo, temos essa sensibilidade. Eu nunca voo em aviões que não tenham, no mínimo, 80% a 90% de lotação. Na maioria das vezes, o voo vai lotadinho.

Para se se ter uma ideia, daqui para Campo Grande, voo direto para Campo Grande, só à noite. Não tem nenhum voo que vá de Brasília a Campo Grande direto durante o dia. Havia uns voos da Azul, mas o pessoal começou a sair daqui, ir para Campinas e de Campinas para Campo Grande. Foi cancelado. Aí voltou, mas, num desses cancelamentos, durante o... Para vocês terem uma ideia: eu fiquei de oito a dez horas dentro de um avião. Eu e quase duzentas pessoas. Fomos para Campo Grande, onde, por mau tempo, o piloto não conseguiu pousar. A alternativa, parece-me, seria Prudente, mas, no meio do caminho, alguém avisou que poderíamos retornar porque haviam melhorado as condições do tempo. Retornou, não conseguiu pousar... Eu sei que nós fomos parar em Foz do Iguaçu. Quando todo mundo já pensava que nós iríamos ficar em Foz do Iguaçu, retornamos para Campinas. Era só para reabastecer a aeronave. Dá para entender um negócio desses?

Daí, no outro dia... Quando chegou a Campinas, um negócio desses, tinha que estar todo mundo avisado. O pessoal da base tinha que estar sabendo o que estava acontecendo, o que foi. Chegaram duzentas pessoas numa fila única, sendo que ali havia gente que ia para Campo Grande, tinha gente que depois iria para Cuiabá, para o Norte, para Rondônia... Nessas coisas, eu, sinceramente... "Ah, mas a reclamação é pequena". É pequena porque o sujeito sai dali e está tão... Ele não quer nem mais ouvir falar em ir lá preencher alguma coisa para reclamar, o que é um erro do consumidor. Ele deveria reclamar que aquele dia a empresa tal... Não vou falar o nome porque eu acho que não tem nada a ver. Mas eu quero registrar isso. Isso aconteceu comigo. E daí? Sou um passageiro como outro qualquer, mas estou registrando que essas coisas não são tão incomuns. Essa é a verdade.

Então, o pessoal da Anac com quem tenho conversado vive tanto o problema das empresas, de dificuldade financeira e tal, que eu sei que existe mesmo... Também não quero ser ilógico aqui. Até falo para eles: "tudo bem, vocês têm uma cabeça, são jovens e se preocupam em viabilizar, porque, viabilizado o mercado, você vai ter mais concorrência, vai ter mais isso, mais aquilo, e isso acaba barateando o custo da passagem". Mas é preciso pensar no consumidor. Eu acho que a agência, antes de tudo, tem que pensar no consumidor.

Agora, não concordo em querer também exigir um monte de coisas das nossas empresas a ponto de tirar-lhes a competitividade. Isso também seria um equívoco, um erro. Então, o que é melhor? É o que está acontecendo. Acho que o pessoal da Senacon tem condições, junto com o Ministério Público Federal, de ouvir. Eles vão abrir uma consulta pública. Qual que é a melhor forma de aferir? É o resultado, desde que transparente. E o Catanant me garantiu que vai ser muito transparente e o Igor confirmou que está sendo transparente. Então, a partir dessa consulta extrair realmente...

Nós temos pouca bagagem, mas é aquilo que disse aqui o Dr. José Elaeres sobre o voo internacional. Vou fazer o seguinte, no dia em que for...Tenho três filhas. Se vocês as convencerem de que as malas delas devem ter menos de 23kg, eu já encerro a discussão com vocês. É um negócio de maluco dizer para uma mulher que ela só pode levar 22,5kg, no máximo 23kg. Elas têm... É diferente da gente. Reconheço isso. É complicada essa história. O pior de tudo: "ah, vamos tirar..." Você quer dar franquia e tal para baratear o custo da passagem. De repente, você tira a franquia e não acontece nada com a tarifa. Quer dizer, quem foi lesado no final? Só o consumidor. Acabaram com o direito que ele possuía, aos 23kg... Também acho que não são só 23kg. A gente voa muito. Aí vêm um caboclos...O cara tem uma mochila na frente e outra atrás e carrega uma mala. Quer dizer, é um exagero aquilo. O sujeito tinha de despachar aquilo lá, mas não quer perder tempo. Ele tem uma mochila na frente, outra atrás e puxa uma mala. Na hora em que ele se vira com aquela mochila, pega uns dois ou três desprevenidos. Essas coisas todas estão no nosso dia a dia. Estou tranquilo com isso, mas acho que o Ministério Público Federal... Você me permita, por favor! "Ah, isso está incompatível com a lei. Isso não pode." Desculpe-me, mas não pode enquanto não existir uma nova lei. Na hora em que houver uma nova lei específica, com tudo isso de acordo com os passageiros - se for bom para o passageiro, para o consumidor e para as empresas -, será o melhor caminho. Nós temos de achar exatamente esse ponto, que é o ponto em que o consumidor é beneficiado, mas as empresas também têm um nível de concorrência que permite que a gente tenha cada vez mais empresas. É dessa forma que eu penso.

Não tenho perguntas. Acho que esta audiência pública funciona como uma vitrine mesmo para que a gente, a partir da TV Senado e de tudo aqui, dê visibilidade ao tema para que as pessoas participem.

Contei essa história que aconteceu comigo, mas isso já aconteceu, tenho certeza, com um monte de gente. E podem ter certeza de que a estatística é sempre menor do que aquilo que realmente acontece, porque, depois que o consumidor já ficou oito horas no aeroporto, ele xinga, fala, mas não preenche nada reclamando, para que se possa fazer a estatística disso. Mas a gente sabe que, na prática...

Também acho que isso tem melhorado. Quero dar esse testemunho de que, nos últimos anos, isso realmente tem melhorado, Catanant. Os nossos aeroportos estão melhores, a questão do tempo de espera, do atraso, melhorou. Tenho de reconhecer, é uma realidade. Mas a melhor forma é aferir isso junto com o Ministério Público Federal, com a Senacon e fazer a consulta mais ampla possível.

Eu queria dar esse depoimento, e prometi ao Catanant que faríamos essa interlocução aqui, no Senado, desde que tivéssemos a ligação exatamente com o consumidor, para que pudéssemos exatamente ter um texto que pudesse ter exatamente isso, a prioridade de quem consome.

Mas temos de levar em conta também a questão do custo da empresa, e essa empresa tem que ser sustentável, porque, do contrário, vamos acabar também com as empresas brasileiras.

Muito obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - O Subprocurador José Elaeres Marques Teixeira pediu para fazer um esclarecimento.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Sr. Presidente, pela ordem, se possível.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Pela ordem, Senador Jorge Viana.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Aliás, é uma questão de ordem.

V. Exª pretende ouvir agora um conjunto de Senadores e depois passar para a Mesa?

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Nós vamos ouvir, tendo em vista a necessidade de os Senadores atenderem a outras solicitações, em um bloco de três Senadores.

Mas o Subprocurador pediu a palavra para dar um esclarecimento.

Seria rápido ou podemos deixar para depois?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Então, com a palavra o Senador Jorge Viana.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Eu até agradeço, porque fica até melhor para os nossos convidados. Eles podem juntar as falas, os questionamentos ou as sugestões dos colegas e fazer uma intervenção só. Ganhamos tempo e fica mais fácil para quem nos dá a honra da presença e vem nos ajudar a debater um tema que é da maior importância.

Cumprimento V. Exª, Sr. Presidente, e cumprimento os colegas.

Eu queria muito agradecer ao Catanant, que vem em nome da Anac, ao Dr. José Elaeres Marques Teixeira, que também fez a explanação e vem aqui representando o Ministério Público - S. Exª atua nesta área e nos dá a certeza de que temos um forte aliado na luta na defesa do consumidor -, e, obviamente, ao Igor Rodrigues Britto, que trabalha com esse propósito. Ele é um agente do Estado na busca de defender o direito do consumidor. Para mim é uma satisfação rever o Eduardo Sanovicz, que aqui, de alguma maneira, trabalha pelo interesse das empresas e do setor.

É uma área que eu acompanho há algum tempo. Acho que tem tudo a ver com o direito do consumidor dos tempos atuais a regulação desse serviço.

Em um país continental como o nosso, o transporte aéreo é um serviço de primeira necessidade. Para nós, que vivemos na Amazônia - está aqui o Senador Petecão, está aqui o Senador Flexa e outros colegas -, gente, nós moramos num país continental. Quase toda semana eu vou para o Acre, e é um voo de três horas e vinte minutos para ir, na madrugada, e três horas e vinte minutos para voltar, o que consome a noite inteira, com um fuso horário que temos de duas horas, nesse período; porque, quando está o fuso de três horas, são seis horas de voo - equivalente a seis horas -, voando só três horas e vinte minutos. Isso é um desgaste físico, mental. Não tem Estado que se desenvolva se não tiver uma oferta de voos em qualquer lugar do mundo. Isso mostra o desafio que o transporte aéreo no Brasil enfrenta.

Agora, só temos voo para o Acre na madrugada. Quando os aviões não estão voando para lugar nenhum, aí eles liberam para voar para o Acre, e com redução da oferta de voos, como está sendo ultimamente: saiu a Azul, a Gol também modificou..., a TAM modificou seus horários.

Então, é um problema da maior importância para o Brasil, para o funcionamento do País, para o consumidor.

Estou trabalhando numa tese de que eu e o Senador fomos proponentes fomos proponentes, - e eu estou com o meu relatório pronto para apresentar na primeira reunião da Comissão de Assuntos Econômicos que houver -, de tentar ir à raiz do problema que enfrentamos hoje no setor: a quase falência das empresas e uma quase unanimidade de reclamações do usuário. Nós estamos vivendo esse balanço, por conta da crise que estamos vivendo, econômica. E nós estamos tentando mexer numa das raízes do problema, que é o custo do combustível.

Vou apresentar meu relatório propondo uma modificação na cobrança de ICMS e ter uma regra só para o nosso País. Bem. Não é esse o tema aqui. Mas eu fico muito preocupado e quero me dirigir ao Dr. Ricardo Bisinotto, que aqui fala em nome da Anac: nós estamos vivendo uma crise, e a Anac está vindo com uma série de questões importantes, e até elogio aquelas que vêm no sentido de fazer uma regulação em defesa do consumidor. No entanto, me preocupa muito quando vêm tratar de franquia de bagagem. Há uma lógica nisso, Presidente. No Japão - e aí o Senador Moka não está mais aqui -, aonde já tive oportunidade de ir várias vezes, eles têm uma lógica: a bagagem não pode passar de 20kg, salvo engano. Sabe por quê? Porque, do outro lado do balcão, tem uma mulher, tem uma senhora, tem uma jovem que tem de levantar um peso de 20kg. Aí tem lógica. Por que não podemos botar uma mala de 32kg? Qual é a chance de uma japonesinha levantar uma mala de 32kg? Aí, eles estabelecem uma regra em benefício do ser humano. Não é comercial.

No Brasil, a franquia é de 32kg. Eu acho um absurdo, mas não acho nenhum absurdo a pessoa ter uma franquia de 60kg em sua viagem - mas que fosses três malas de 20kg, que qualquer funcionário possa levar daqui para ali.

Agora, a Anac vem propor algo que só piora. Querer resolver o problema da dificuldade financeira das empresas mexendo nisso? Não misturem voo de baixo custo no Brasil com os da Europa. Com três horas de voo, é possível atravessar a Europa para o lado que se quiser, e não se atravessa o Brasil. É diferente!

Empresas baratas são para voo curto. Se a Anac estivesse propondo isso para a ponte aérea Rio-São Paulo, eu assinaria embaixo: 40 minutos de voo, 400km por terra. Mas vai botar isso que V. Sª está propondo para a gente ir para o Acre. Para ir para o Nordeste. São três horas de voo, quatro horas de voo. Aí, vai querer agora ter companhia de baixo custo para fazer três horas de voo? Tenha a santa paciência!

Isso não encaixa em lugar nenhum. É criminosa essa proposta, por esse aspecto. Peço ao Ministério Público que leve em conta isso. É criminosa. Não é a intenção cometer um crime, mas ela é criminosa, porque se está usando uma roupagem de algo que existe na Europa, existe em alguns outros países, em voo curto, mas, no Brasil, não cabe, sob pena de um grande prejuízo.

Olha, os primeiros voos de avião que fiz na vida fora do Brasil foram em viagem no Peru. O governo peruano tinha um incentivo, porque lá tem o alto, tem os Andes e tem a Amazônia, e muita pobreza. O Peru melhorou muito, nosso país vizinho. Eu, caroneiro, mochileiro, andando, e, num trecho que fiz de avião - estou falando começo dos anos 80 -, galinha andava no corredor do avião, e o dono, atrás. *(Risos.)*

Eu presenciei isso, porque eles estavam tentando popularizar um transporte, para não ficar só da elite e, realmente, atender a população.

O nosso País ainda precisa ter políticas de transporte aéreo para facilitar a vida dos pobres, de quem precisa. Entre as pessoas que vêm de Rio Branco para cá, pode ser que 10% delas no avião tenham um bom salário, trabalhem em algum órgão público federal, estadual, ou venham por alguém pagando, mas a grande maioria das pessoas ou vêm de milhagem, que compraram, ou vêm pagando a passagem com muito sacrifício.

E, então, isso não é levado em conta, e queremos transferir e transformar a nossa política em uma política como se estivéssemos na Europa. Por que ninguém quer pegar a concessão da estrada de Rio Branco a Porto Velho para dar manutenção e só quer a Dutra? É simples: porque são diferentes no mesmo País.

Então, eu peço à Anac que retire essa proposta, porque isso não é solução. Sabe qual é o espaço mais vazio que há dentro de um avião? Eu trabalhei nessa área quando saí do governo, nessa área de transporte. Sabe qual é o lugar que há mais espaço no avião? O bagageiro dele. E não venham me dizer que vão querer usar o bagageiro no voo daqui para o Acre para carga, porque ninguém aguenta pagar o quilo da carga.

Então, em vez de ajudar o passageiro que faz viagens para os lugares mais distantes - como a Constituição prevê que se diminuam as desigualdades do Brasil, Norte e Nordeste -, agora, a Anac pode estar trazendo uma proposta que vai, definitivamente, satanizar e acabar com os passageiros que trabalham ali.

O histórico nosso tem que ser outro. Agora estão querendo... Até o próprio candidato a candidato, e já presidente, e que já tomou posse sem ter nem o Senado julgado, Michel Temer, disse que agora vai liberar para que 100% das empresas possam ter capital estrangeiro. Também no momento de crise é muito perigoso.

Qual é o país desenvolvido do mundo que não tem uma bandeira de uma boa companhia aérea, gente? Isso é a sentença para dizer o seguinte: o Brasil não vai ter mais Varig, lá do Rio Grande do Sul, não vai ter mais Vasp, não vai ter mais Transbrasil, e não vai ter Gol, nem vai ter TAM, porque a TAM até hoje ninguém sabe se já é mais do Chile. Claro que ela é chilena já. E 49% da Gol já foram vendidos, mas agora vão vender o resto. Não existe país desenvolvido do mundo que não tenha uma bandeira de aviação, gente. Isso é o transporte contemporâneo. E o Brasil está pegando o caminho errado de novo.

Então, sobra espaço; não se justifica. É claro que isso tem implicações no voo, no peso do avião, mas, se há espaço no avião, é lá embaixo. Aliás, se tivesse carga, poderia até ajudar a completar para ficar um custo melhor, mas nós temos que levar em conta que sobra muito espaço e que não há razão para a Anac querer fazer franquia de bagagem no nosso País. Isso é uma arma a mais e que vai encarecer mais ainda um transporte que é de primeira necessidade no nosso País.

Mas eu queria aqui, então, concluir e colocar duas coisas. Por que a Anac não tenta trabalhar com algo que no Brasil funciona muito, que é o programa de milhagem? Quantos por cento das pessoas só viajam porque usam milhagem?

Todo mundo foi levado a acumular milhagem, e ninguém regula isso - peço até ao Ministério Público. Fazem uma propaganda enganosa Smiles, Multiplus. Por quê? Porque vão lá, com todo mundo usando cartão, fazendo programa de milhagem, e acumulam. Tentem comprar uma passagem de Rio Branco para Brasília ou para São Paulo para fazer um tratamento que eles vão pedir 40.000 milhas para uma passagem de vinda, porque ninguém regula. Levam a acumular por um programa, mas depois metem a mão no seu bolso.

Eu vou entrar com uma série de projetos aqui, como eu já tenho feito, também tentando regulamentar isso. Então, este é um ponto sobre o qual eu gostaria de um comentário, sobre programa de milhagem da Anac. Isso, sim, pode atender interesses do consumidor. E isso é deixado de lado. Eu não sei se são 20%, 25% ou 30% dos usuários hoje que estão usando milhagem, mas não deve ser muito longe disso; ou seja, é muito importante ter uma regulação disso, porque está ao bel-prazer das companhias, que não são as aéreas, mas de serviços terceirizados, de outra companhia da qual a gente não entende nada, porque é uma caixa-preta nesse aspecto.

Então, eu queria que nós desmistificássemos isso. Em um país continental como o nosso, não usem justificativa de voos de baixo custo para querer fazer franquia de bagagem como ocorre na Europa. São coisas muito distintas e só vêm com o propósito de danificar ainda mais a possibilidade do uso do transporte aéreo.

Já vou concluir, Presidente.

Sabem como era o transporte aéreo quando o Presidente Lula assumiu no Brasil? Eram 30 milhões de pessoas que andavam de transporte aéreo, 30 milhões. Chegaram a voar 120 milhões. Em abril do ano passado, nós passamos a ter mais gente andando de avião do que de ônibus em nosso País. E agora está em 107 milhões. Caiu com essas medidas, porque as companhias hoje estão tirando os voos, gente, diminuindo a frequência de voos onde já era precária a frequência.

E aqui nós estamos agora fazendo medidas que vão encarecer mais ainda. Nós pagamos a tarifa de transporte aéreo mais cara do mundo no Brasil! É só abrir qualquer... Nunca há uma promoção para ir ao Acre nem para vir do Acre. E qualquer passagem para o Japão, que é o lugar mais distante que temos, é mais barata do que ir para Rio Branco, ida e volta.

Do preço do quilômetro voado eu tenho os dados aqui, não vou repetir. Para o Acre, é 200% mais caro o quilômetro voado do que daqui para o Nordeste - 200% mais caro!

Então, é isso que precisa de uma regulação. E, por favor, faço um apelo, porque acho que isso não pode prosperar: vamos atacar as causas; mexer no preço do combustível de avião para as companhias saírem da posição pré-falimentar em que estão, o que é verdade, por causa do dólar; vamos mexer na regulação, até tributária, geral, naquilo que possa ajudar as empresas até a sobreviverem. Mas que tenha como objetivo criar um ambiente melhor de voo para os passageiros.

É claro que nós tivemos aeroportos melhores, o Presidente Lula construiu vários aeroportos...

(Interrupção do som.)

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - ... regulamentamos, mas o desafio agora é como fazer para o Brasil dobrar o número de usuários de avião e não seguir diminuindo, como nós estamos vendo no último ano.

Obrigado.

Desculpe ter-me alongado.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Com a palavra o Senador Lasier Martins.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Pela ordem, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Pela ordem, Senador Flexa Ribeiro.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Sr. Presidente, é só para propor a V. Exª, ouvido o Plenário, que nós possamos fazer um bloco único. As perguntas vão se repetir. Muitas que seriam feitas por um Senador foram antecipadas por outro. Nós temos cinco Senadores presentes. Poderíamos fazer um bloco só e liberar para os nossos convidados responderem.

O SR. LASIER MARTINS (Bloco Apoio Governo/PDT - RS) - Está bom.

O SR. PRESIDENTE (Garibaldi Alves Filho. PMDB - RN) - Eu acho razoável. Se os Senadores colaborarem...

O SR. LASIER MARTINS (Bloco Apoio Governo/PDT - RS) - Concordo.

Bom, Presidente Garibaldi, em primeiro lugar, quero me congratular com V. Exª por ter proposto esta audiência pública que é oportuníssima. E quero dizer aos nossos convidados que as presenças deles estão sendo extremamente valiosas para nós, porque estamos observando essa crise aérea que está acontecendo, problemas na Ana, o que está ensejando aqui as perguntas que nós estamos fazendo. Então, agradeço pela presença de todos que estão aqui: Anac, Associação das Empresas, Ministério Público, representante dos consumidores.

E dizer, Presidente Garibaldi, que, em primeiro lugar, quero encampar quase que por inteiro o longo pronunciamento, mas muito bem feito, do Senador Jorge Viana. Concordo com 90% do que disse aqui, reclamou e protestou com relação à cobrança das bagagens, etc.

Há apenas uma discordância, mas é uma questão de posição partidária: se, no tempo do Lula, se viajava tanto é porque os ventos da economia eram muito favoráveis. Exportávamos abundantemente as *commodities*, tínhamos grandes aplicações, etc.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC. *Fora do microfone*.) - Então, não temos discordância alguma.

O SR. LASIER MARTINS (Bloco Apoio Governo/PDT - RS) - Então, concordamos em tudo. Agora...

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA. *Fora do microfone*.) - Só discordamos do que ele não disse. *(Risos.)*

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. LASIER MARTINS (Bloco Apoio Governo/PDT - RS) - Muito obrigado, Senador Jorge Viana. Como sempre, V. Exª é um Parlamentar muito experiente, sempre muito sensato e sabe colocar muito bem as coisas.

Agora, o que tem me preocupado, Presidente Garibaldi, e eu tanto o Presidente Eduardo Sanovicz, da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), como o Dr. Ricardo Catanant poderiam responder, é tudo isso que se ouve a respeito da crise aérea que nós estamos vivendo. Qual é realmente a situação das nossas empresas? Estão às portas da falência? Como encaram essa venda de parte das ações para empresas estrangeiras? Se puderem, dizer qual está pior ou qual está melhor. Se realmente nós estamos tendo uma grande redução de aparelhos - muitos aparelhos estão sendo devolvidos e, com isso, aumentando os voos, mas os voos andam lotados.

Eu, por exemplo, me desloco toda semana de Porto Alegre. Não é sempre que se consegue um lugar, porque os voos andam realmente lotados. Então, está havendo uma considerável diminuição de passageiros, resultado da crise econômica. Procede esse prognóstico de que haverá ainda, daqui para adiante, em razão da crise econômica, uma considerável diminuição de passageiros?

Então, é sobre isso que eu gostaria de uma avaliação tanto do Dr. Eduardo como do Dr. Ricardo. Nós estamos aqui hoje para ouvir, e já ouvimos muito, e já recebemos aqui, por escrito, as condições gerais do transporte, a proteção do consumidor do transporte aéreo; isto é, nós estamos hoje com condições de sair daqui com um amplo conhecimento da realidade da relação passageiro/transporte aéreo no momento que nós estamos vivendo.

Se tiver de sair daqui a pouco, porque nós estamos atentos à Comissão, à CCJ, tenho aqui o meu brilhante assessor, o Ismael, que vai anotar tudo o que for dito se eu não puder acompanhar.

Era isto, em resumo: Dr. Eduardo, Dr. Ricardo, que V. Sªs nos dessem uma panorâmica sobre o que nós estamos vivendo realmente: às portas a falência das nossas empresas, redução de passageiros, devolução de aviões.

Eu que sou um gaúcho extremamente inconformado com o fim da Varig entendo, e grande parte dos gaúchos entendem até hoje, Senador Dalirio, que a Varig poderia ter sido salva, assim como tantos bancos foram salvos, a nossa maior empresa aérea, que nos orgulhava, uma empresa conceituadíssima mundialmente, que praticamente não tinha falhas em todos os seus setores. Mas não adianta chorar. Nós perdemos a Varig. Até hoje sabemos que houve uma grande interferência do José Dirceu para acabar com a nossa Varig. Nós, gaúchos, sabemos disso. Mas não adianta chorar o leite derramado.

Então, em resumo, gostaria que os nossos convidados nos ajudassem a entender o que realmente está acontecendo.

Era isso, Senador Dalirio.

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Obrigado, Senador Lasier.

Agora, com a palavra o nosso grande Senador Flexa Ribeiro.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Presidente, Senador Dalirio; Srs. Senadores, senhores convidados, primeiro, quero dizer que concordo em parte com as palavras do meu amigo e companheiro Senador Jorge Viana. Concordo com parte do que ele disse e discordo de tudo o que ele não disse. Mas é normal. Eu tenho dito, Senador Dalirio, aos nossos amigos Senadores que são poucos os que ainda defendem...

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Eu só não entendi como é que ele discorda do que eu não disse.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - É porque eu conheço o pensamento de V. Exª, colocado na tribuna e nas comissões.

Mas eu tenho dito aos Senadores que ainda defendem esse Governo moribundo que todo enforcado tem direito a espernear. Então, continuem esperneando.

Agora, fiquei preocupado, Senador Lasier... Onde está ele? Já saiu.

Ele fez uma referência aqui - eu concordo que a Varig era um exemplo de orgulho para os brasileiros -, dando uma notícia aqui de que o José Dirceu teve culpa, teve ação ativa na extinção da Varig. O menino era precoce mesmo, porque, a essa altura, todos nós ainda éramos jovens.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - V. Exª sabe que ou foi ato falho ou foi uma grande injustiça. Assim é fácil.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Eu lamento só que o Lasier, como competente Senador e gaúcho com orgulho da Varig, não possa esclarecer isso para nós. Depois conversamos, nós três conversamos separadamente.

Sr. Presidente, eu quero primeiro parabenizá-lo por esta audiência que eu acho importantíssima. Nós estamos tratando aqui de algo importante, primeiro, para o consumidor, que é usuário - eu o coloco em primeiro lugar -, mas não podemos deixar de também nos preocupar com as empresas aéreas. Então, os dois lados precisam ter o cuidado do Congresso. Nós já estamos discutindo isso há muito tempo.

Eu lembro que, quando era Secretário de Aviação Civil o Deputado Eliseu Padilha, nós fizemos uma audiência na Comissão de Meio Ambiente e Defesa do Consumidor. Tiramos uma comissão menor, formada pelo Senador Jorge Viana, pelo Senador Randolfe e por mim, e fomos até a Secretaria, a convite do então secretário, para uma reunião entre os Senadores e as empresas aéreas todas, exatamente para discutir esses assuntos. Lamentavelmente, isso não avançou.

Mas eu quero colocar aqui um ponto, antes de entrar nas questões aqui, em que o Senador Jorge se colocou contrário: a questão da abertura do capital estrangeiro para as empresas aéreas. E essa é a primeira pergunta que eu faço, em especial para o representante das empresas aéreas e o da Anac, no sentido de saber se essa proposta vem em benefício... Pelo menos, ela vem corrigir algo que é feito, mas feito de forma incorreta.

Todos nós sabemos que, lamentavelmente, a TAM não é mais nacional, a Gol, também não. "Ah, porque são só 49%" - aliás, 20%, não são nem 49% - "são 20% que são transferidos..." Ontem, o avião que trouxe a Tocha Olímpica já veio com a inscrição "Lantam". Foi o primeiro que eu vi, mas na foto está lá: "Lantam".

ORADOR NÃO IDENTIFICADO (*Fora do microfone.*) - Latam.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Latam, não é?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Sim, para trás. Para trás!

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC. *Fora do microfone.*) - ...nós somos minoritários agora.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Nós não somos minoritários, não! Acho que que nem somos mais.

A lei hoje em vigor admite 20%.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Passou para 49%, só que os outros 51% estão de gaveta. Estão de gaveta!

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Podem, não. Estão de gaveta.

E a Gol é a mesma coisa: prejuízo de R$4,9 bilhões. Não entendo como é que se pode ter prejuízo com os voos lotados. Então, é complicado.

Eu fiz um projeto (nº 02, de 2015) que tratava exatamente disso, de abrir o capital estrangeiro para as companhias aéreas em 100%. Em 2015! Senador Dalírio, está parado até hoje na CCJ para fazer uma audiência pública. Nós já fizemos lá na Comissão de Meio Ambiente, estamos fazendo aqui, e na CCJ não marcam; pararam.

Depois disso, a Presidente Dilma encaminhou uma medida provisória, que não é cópia do meu projeto porque ela limitava a 49%, que está valendo - por isso, está valendo, mas é medida provisória e não foi aprovada; pode vir a cair -, e a 100% quando houvesse reciprocidade; ou seja, quando o outro país também desse 100% de participação ao capital brasileiro. Só há um país no mundo, pelo que me informaram, que tem a reciprocidade, que é o Chile. Interessante, não é? O Chile, onde está a Lan. Então, aí é a reciprocidade do... Parece que é uma medida provisória encomendada - mais uma. Mais uma!

Agora, os jornais de hoje dizem que o futuro Presidente Michel Temer é a favor da abertura de 100% do capital estrangeiro; que vai encaminhar ao Congresso essa alteração na medida provisória, em uma nova medida provisória para frente.

Então, eu lamento. Eu gostaria muito de ter a empresa brasileira com 100% de capital nacional ou que o capital brasileiro pudesse comprar a America Airlines ou a Delta Airlines ou qualquer outra empresa estrangeira. Mas eu consulto os nossos convidados se efetivamente são a favor ou não; se é benefício para o usuário a abertura de 100% para o capital estrangeiro.

Com relação às questões aqui colocadas, eu acredito que a Anac... Eu tenho dito aqui, repetidas vezes, que as agências reguladoras foram criadas, lá no governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso, quando se tomou a decisão de que alguns setores de atendimento da população seriam privatizados - vamos usar a palavra certa. Para privatizar, era preciso defender o consumidor; regular e defender. Tinha que haver alguém do Governo que fizesse isso, e se criaram as agências reguladoras. Qual a função da agência reguladora? Regular, fiscalizar e defender o consumidor. Essa é a função da agência reguladora.

Lamentavelmente, quando veio o Governo do PT, entenderam eles que as agências reguladoras eram para competir com os ministérios. Então, a Aneel ia competir com o Ministério de Minas e Energia, e assim por diante. O que eles fizeram? Esvaziaram as agências reguladoras; encaminharam, e nós aprovamos aqui - responsabilidade nossa, mas aprovamos sempre com a oposição contrária -, indicações que não eram compatíveis com a missão que a agência reguladora tinha. Ou seja, elas pararam de operar, por falta de competência e por esvaziamento financeiro - o que continua até hoje - dos recursos.

Algum tempo depois, já agora, eles entenderam que não; que a agência realmente é importante para defender o consumidor. Agora, mudaram e estão buscando tardiamente -mas antes tarde do que nunca - o reconhecimento.

Então, a Anac... As propostas que estão em consulta pública aqui, como bem disse - e concordo com ele - o Senador Jorge Viana, essa proposta de diminuir a franquia de bagagem vai de encontro ao interesse do consumidor. Vai diminuir de 23kg para não sei quantos quilos. Isso vai diminuir o custo do bilhete? Se houver uma redução do custo do bilhete pela redução do peso da bagagem, eu acho até que há um... Porque eu viajo toda semana sem bagagem. Quando eu viajo com bagagem, como disse o Senador, com excesso, aí eu tenho que pagar.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC. *Fora do microfone*.) - É o tipo "me engana que eu gosto".

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Senador Jorge Viana, como há os pontos de fidelidade, deveria haver um banco de quilos em que você se creditasse e se debitasse, passando a ter tantos quilos de franquia; se não usar, eu tenho créditos; se usar, eu pago. Aí, tudo bem para fazer, mas eu sou contrário a qualquer proposta que venha a prejudicar o usuário. Não há dúvida. E esse caso aqui vem prejudicar o usuário, porque não é isso que vai resolver o problema.

Eu já achei um absurdo - e isso foi dito - quando se criou o assento conforto. Eu brincava, dizendo até como pilhéria, mas era verdade: tudo bem, se vocês querem cobrar uma taxa a mais pelo assento conforto, deveriam dar um desconto pelo assento desconforto; então, todos os outros deveriam ter o desconto correspondente ao assento conforto. É lógico. Por que vai ter...? Mas, não. Até hoje, a Anac não... Pelo menos, me parece até que já regulamentou a cobrança. Então, deveria punir as companhias e acabar com essa cobrança. Para mim, é um absurdo cobrar para viajar na primeira fila ou na fila de saída de emergência. E mais ainda: quando você está na fila de emergência, vem a aeromoça e passa instruções para que você possa, em caso de necessidade, saber como agir, como abrir a porta de emergência. Em um dia, eu não estava nessa fila, porque eu não ia pagar; eu estava naquela da frente em que eu também não gosto de viajar, porque ela não reclina, e aí é mais desconforto. Eu estava ouvindo a aeromoça falar e disse: "Sim, e quanto você vai pagar para os passageiros trabalharem para a companhia, se houver...?" Tem de pagar alguma coisa também.

Vamos ver como fica essa consulta pública. Eu acho que não vai ter aprovação.

E as outras propostas que estão aqui já deveriam ter sido regulamentadas há muito tempo. Nessa questão de corrigir nome por erro de emissão, eu não vejo problema algum. E há a questão do reembolso. Há companhias que, primeiro, não reembolsam; outras, quando reembolsam - o representante do Ministério Público Federal diz que a legislação permite que as companhias retenham 5%, pelo que eu entendi -, devolvem 50% e cobram mais, como foi dito aí, uma taxa de não sei o quê; ou seja, não devolvem 30% do que o usuário perdeu.

Nós temos que ter realmente essa questão dessas consultas que estão... Multa por reembolso, indenização tarifária, franquia de bagagem, perda de bagagem...

Eu marquei aqui um dado interessante. Senador Blairo, se houver na sua bagagem um valor superior ao limite de reembolso, é preciso declarar isso na hora do embarque.

Eu acho justo isso, senão pode-se dizer que tem R$10 mil de material na bagagem, sendo que o reembolso é não sei quantos 10... Aí, vem um dado interessante: o transportador pode exigir o pagamento de valor adicional. Eu declaro que eu tenho um valor X e, por eu declarar isso, o transportador vai me cobrar um valor adicional na passagem. Como é que pode? Ou, então, um seguro, mas o seguro já deveria estar e deve estar na tarifa. Não tem que cobrar por declarar.

Eu acho que são dados importantíssimos que estão em consulta, mas eles todos devem atender, como eu disse, ao usuário, em primeiro lugar, e às empresas também, para que elas possam ter algo que eu não sei se é gestão, Dr. Eduardo, ou o que

é. Realmente, os voos estão todos lotados; dificilmente, você vai em um voo que não tenha 80% de lotação ou total. Na semana passada, no voo Brasília-Belém, a lotação era de 100%; não havia um assento vago. E você paga.

E aí vem o absurdo, Senador Blairo. Eu tiro uma passagem Belém-Lisboa-Belém, ida e volta, pagando R$1.400. Aí, vou tirar uma passagem Belém-Brasília-Belém, e custa R$2.700. Com uma, eu vou voar oito horas e meia; com outra, eu vou voar duas horas e quinze minutos. Aí, não dá para entender também qual o motivo do prejuízo.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Agradeço as palavras do Senador Flexa Ribeiro.

Eu não sei se o Senador Blairo ou o Senador Petecão...

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Petecão chegou primeiro.

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Chegou primeiro...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Então, você estava escondido debaixo da mesa, porque eu não o vi.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Mas, se quiser fazer uso, fique à vontade, Blairo. É que eu cheguei, e você não estava aqui.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Eu vou ser bem breve, até para não ser repetitivo e por me sentir contemplado com a fala do...

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Eu peço escusas ao Senador Blairo, porque aqui, na relação, infelizmente, não constava o seu nome. Eu até imaginei que o Petecão tivesse aberto mão do uso da palavra, em função da colocação feita pelo Senador Lasier. Por isso, eu me dirigi ao Senador Blairo...

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Se ele quiser, eu abro...

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT) - Não, tudo certo. Brincadeira. Eu cheguei cedo, mas eu tenho tempo.

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Ele chegou cedo aqui ao Senado, mas não foi à Comissão, não. Ele chega cedo.

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT) - Eu cheguei aqui, e estavam o Senador Moka e o Senador Ricardo Ferraço.

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Está bom. Vamos lá que já perdemos tempo.

Para não ser muito repetitivo, até porque me sinto contemplado na fala do Senador Jorge Viana, a verdade é que este não é o primeiro debate, não é o segundo, não é o terceiro. Eu já devo ter participado de uns dez debates sobre a situação da Anac, a situação dos voos na nossa região, na Amazônia - eu sou do Acre também.

Eu fico pensando como é que a Anac toma uma decisão dessa... Não que não seja importante este debate. Este debate é importante. Se é verdade que todas essas propostas de reembolso, de peso de mala, de cancelamento de voos, de extravio de malas...

Se essas propostas forem para incentivar, pelo menos foi o que se disse aqui, outras empresas que pretendem vir ao nosso País, para que possa abrir essa concorrência, se isso é verdade, até topo o debate. Mas penso que a Anac deveria, por exemplo, se vai apresentar uma proposta, fazer uma pesquisa sobre o que é prioridade para as pessoas que fazem uso desse transporte. O que é prioridade?

Ontem, o Senador Jorge Viana falou dos preços das passagens. E, quando existe essa perspectiva de uma mudança de governo, eu fico assim pensando: meu Deus, o que devemos fazer? Faz-se necessária uma intervenção direta do Governo Federal - estou falando em uma intervenção direta do Governo Federal -, seja da Anac, da instituição que for, para que se tomem providências. É inadmissível o preço de uma passagem para o Acre custar R$3 mil. Somos um Estado pobre. As pessoas que voam do Acre, eu diria, na sua maioria, não voam fazendo turismo, não voam para ostentar. As pessoas

voam atrás de saúde, para tratar de negócios na região. O nosso Estado deveria ter um tratamento diferenciado. Não estou falando de privilégio, não; tratamento diferenciado. Não se pode comparar... E o que é mais revoltante é que os voos estão lotados. Quando você pega os voos, pagando R$3 mil de passagem, às vezes, as cadeiras estão todas vazias. Às vezes, o voo vem lotado mesmo, mas não consigo entender.

Não que este debate não seja importante. Se vamos debater para criar expectativa de melhorar as condições da aviação no nosso País, tudo bem, topo este debate, mas, sinceramente, já me sinto cansado, cansado porque nem acredito mais. Ora, se não acredito...

Lá, em Rio Branco, já se criou até a expectativa de fechar o aeroporto, que é a radicalização da radicalização. Só temos voos... E eu viajo todos os fins de semana, porque não gosto de Brasília, não fico em Brasília; todo fim de semana, às quintas-feiras, viajo para o meu Estado. Faço isso há oito anos. A volta é no voo de 2h da manhã; só há esta opção, 2h da manhã; tem que voar neste horário e chegar aqui, em Brasília, 6h da manhã. Então, é muito ruim, é muito ruim.

Então, quando vejo um debate como este, preocupado com algumas coisas que não são prioridade... Pode-se fazer uma pesquisa. Anac, faça uma pesquisa. Qual é a prioridade hoje? É o preço exorbitante das passagens. Não há outra discussão. Até parece... Creio que o cidadão que está em casa, assistindo a este debate, através da TV Senado, pensa: "Será que esse pessoal vive em outro mundo, em outro país?" Cansei. Sinceramente, já estou perdendo...

Na semana passada, eu e o Senador Gladson tivemos uma audiência com o pessoal da Tam, porque, agora, a Azul saiu lá do Acre; não vai ter mais Azul. Havia alguns voos para Cruzeiro do Sul - Tam, não - Azul e Gol. Aí, o preço da passagem vai lá para baixo, porque há concorrência. Eles jogam o preço bem embaixo, bem embaixo, e o pessoal fica voando, feliz. Aí, quando uma sai, o preço vai lá para cima.

Por que isso? E o Ministério Público tem que tomar providências. Ora, se estava voando com preço baixo, por que, quando a outra sai, que fica sozinha, o preço vai lá para cima?

Então, só discordo também do Jorge Viana nessa questão do capital estrangeiro. Assim como o Flexa, quero que venha capital de onde vier. O que não podemos é ficar reféns dessas empresas. Que venha capital da China, do Japão, de onde vier. Ora, temos voo para o Acre. E o Governo Federal criar incentivo: você vai voar para o Acre, vamos criar essas condições.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO - Aviação regional que está aprovada e não...

O SR. SÉRGIO PETECÃO (Bloco Parlamentar Democracia Progressista/PSD - AC) - Vamos criar essas condições. "Agora, vamos abrir um filé para você, aqui, Rio/ São Paulo, porque você está voando para o Acre, você está ajudando."

Tem que criar um voo social. Sobre a bagagem, há cidadão lá, no Acre, que, se baixarem o preço da passagem dele, ele vem só com a roupa do corpo; se for preciso, ele vem só com a roupa do corpo, mas vem, porque as pessoas não têm condições. Quantos já morreram lá porque não puderam se deslocar, lá, do meu Estado?

Então, é isso. Sinceramente, já estou desanimado. Estou desanimado. Sinto-me contemplado, em parte, pela fala do Jorge porque ele conhece, foi governador, o irmão dele é Governador. Esta situação do ICMS é um absurdo - um absurdo, um absurdo! O Governo do Estado não pode abrir porque os governos estaduais estão quebrados, e não tem como fazer essa bonança toda também. Mas o Governo Federal tem como estender a mão para poder ajudar uma região que precisa e muito; é uma região de fronteira; estamos lá na fronteira com o Peru e a Bolívia.

Então, precisamos de um tratamento, no mínimo, eu não diria, privilegiado, mas diferenciado por estarmos lá, na Amazônia, cuidar da Amazônia. Temos todos os problemas que puderem imaginar, e penso que estava na hora de o Governo Federal... Não vou nem falar das pistas do Município.

Estive agora no Município do Jordão, neste final de semana, e esses pilotos que voam na Amazônia são verdadeiros heróis, verdadeiros heróis, e tomara que Deus continue ajudando para que não tenhamos tragédias, porque a situação é precária, é muito difícil.

Obrigado, Presidente.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Presidente Dalirio, só aditando aí...

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Sim.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - ...ao Senador Petecão, sobre a questão da aviação regional, em especial, na Amazônia. Aprovamos aqui - fui o Relator - o Plano Nacional de Desenvolvimento da Aviação Regional, com subsídios para as rotas regionais. Foi sancionado pela Presidente, há dois anos, precisa ser regulamentado e, até hoje, não o foi; ou seja, não existe. Aprovamos e não existe; é mais um factoide.

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Senador Blairo.

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado, Presidente Dalirio. Cumprimento os nossos convidados desta audiência pública.

Infelizmente, tive que sair praticamente na metade das explanações e não acompanhei toda a discussão, mas são poucos os pontos a que quero me referir. Um até fora um pouco desta audiência, que quero ouvir do Ricardo, da Anac, e também do Eduardo, sobre uma notícia que saiu há poucos dias.

Mas, antes de ir a ela, penso que, sobre essa discussão das empresas, número de voos e tudo o mais, sempre acho que o mercado se regula. Se há bastantes passageiros que paguem a conta, cai o preço; poucos passageiros, sobe o preço. Não tem alternativa. As empresas, até onde conheço, não têm subsídios.

Elas têm que trabalhar com o preço do combustível da cidade em que está. Por exemplo, o Acre, com toda certeza, deve ter o combustível mais caro do Brasil, porque está mais distante de uma base, de um porto, por onde entre essa mercadoria. Então, é o mais caro, e o ICMS também deve ser caro. Portanto, tudo conspira para ficar caro o preço da passagem, já que a demanda e a oferta são pequenas.

Então, só se vai resolver o problema do Acre e de outros Estados que estão na mesma situação no dia em que o programa da aviação regional for implantado e que a sociedade brasileira entender que deverá fazer um subsídio para a integração nacional daquela região, já que o Acre faz parte do Brasil; e ninguém quer abrir mão do Acre e devolvê-lo para a Bolívia ou para qualquer outro lugar. O Acre faz parte do Brasil e tem que ser olhado como um conjunto, e diferente. Não dá para tratar todos de modo igual, já que são desiguais.

Então, é uma discussão que passa por um programa de aviação regional. Não só no Acre, em Roraima, no Amapá, no interior do Pará, no interior de Mato Grosso, há muitas situações dessas que precisam ser olhadas dessa forma, dentro de um conjunto. Como disse o Senador Petecão, se você está explorando a ponte aérea Rio-São Paulo, é preciso dar um pouco de contribuição lá para cima, sair um pouco na média. Aliás, já houve essa política no Brasil, no passado, dessas compensações.

Quanto às mudanças que estão propondo, as mudanças sempre provocam discussões, sempre tiram as pessoas da zona de conforto, e, depois que são implantadas, percebemos que os órgãos reguladores, aqueles que as propõem, têm até razão para isso, porque, no fundo, as coisas acabam ajustando-se novamente.

Eu, por exemplo, viajo duas vezes por semana para Brasília, uma ida e uma volta, só trago a minha mochila, não trago mala, e estou pagando pelos 23kg que estão na minha conta, que estão reservados para eu trazer. Ora, se a discussão vem pelo lado contrário de dizer assim: olha, eu, que não estou levando, não estou pagando, e quem tem que levar vai pagar, acho que é justo. Agora, como é que isso vai ficar demonstrado para a população, para o cidadão, que, se você embarcar sem malas, estará viajando mais barato do que o Flexa que está levando uma mala de 30kg. Se vocês conseguirem demonstrar isso, não haverá resistência, porque as pessoas sabem: se vou sem mala, vou viajar mais barato.

Enfim, esse é mais um ponto de como se comunicar do que propriamente a confusão da mudança. Essas seriam as minhas colocações nessa área.

A outra que eu gostaria de entender um pouco é o seguinte: na semana do dia 25, se não me engano, foi publicado em um *site*, e alguns jornais reproduziram, que uma sigla, Ifalpa, que comunicava o rebaixamento da classificação do espaço aéreo brasileiro. Dizia o seguinte o comunicado:

> *O SNA, a ATT, Abrapac e a Asagol, foram informadas [devem ser as associações dessas áreas], que, na manhã desta segunda-feira, 25/4, todo o espaço aéreo brasileiro foi rebaixado para a categoria de criticamente deficiente.*

Essa federação, ou esse instituto, que acho que deve ser de pilotos, responsável pelo rebaixamento do País, enviou uma carta à SAC, Secretaria de Aviação Civil, com a decisão tomada na conferência realizada pela entidade, entre os dias 14 e 18 de abril, em New Orleans, nos Estados Unidos.

Aí, fala que o perigo baloeiro, assunto em pauta nos últimos encontros sobre a segurança na aviação foi o fator determinante para a entidade tomar essa decisão.

Então, eu gostaria de saber dos operadores e da Anac se isso procede ou se não procede. Qual é o nosso risco e que providências estamos tomando para evitar esse tipo de situação?

Mais abaixo, ele diz depois que o País é considerado tão crítico quanto um país que está em guerra. Imaginem. Eu não consigo ver isso no Brasil, mas parece que, sobre o nosso espaço aéreo, foi determinado que é tão perigoso voar no Brasil quanto voar na Sérvia... Na Sérvia, hoje, não tem mais guerra, mas lá para cima onde há conflitos.

Então, seriam essas as minhas ponderações. Gostaria de ouvir um pouco sobre essa notícia que foi colocada.

Obrigado.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Sr. Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Sim.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Sem interromper, porque eu acho que é muito importante ouvirmos agora os nossos convidados. Eu fui citado várias vezes, e gostaria só de fazer um brevíssimo esclarecimento.

Em nenhum momento, sou contra a entrada, até porque eu sou aberto a isso, de capital estrangeiro. O que eu estou ponderando é sobre o jeito que vi o anúncio do que se propõe agora, pelas medidas aí que fazem um contorno à Constituição para Michel Temer governar o Brasil: de 100% de capital estrangeiro.

Então, o Flexa já falou aqui dos embargos e tudo mais. Eu acho que não tem país desenvolvido no mundo que não tenha bandeira nacional de companhia aérea. Isso é fundamental, mas sou aberto a que se tenha a possibilidade de as empresas terem parcerias e serem colocadas. Do contrário, o Brasil se isolaria.

Só fazer um pequeno reparo. *(Falha na gravação.)*

Nós, da Amazônia, precisamos lutar sempre, além da melhoria, por aviação regional.

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT) - Sr. Presidente, permite um complemento?

Nessa questão de capital estrangeiro, eu também sou totalmente favorável. Não me interessa da onde vem o dinheiro, mas que haja as coisas.

Agora, a preocupação na questão aérea, e aí eu não sei como é que vai vir a regulação, é a seguinte: se o dono dessa companhia é 100% estrangeiro, ele pode um dia dar uma ordem de levantar esses aviões, ir embora, e nós ficamos sem nada.

Quer dizer, como é a regulação? É empresa estrangeira, capital estrangeiro; Empresa nacional, a matrícula é nacional? Isso não pode sair daqui. Quer dizer, eu acho que esses pontos devem ser colocados, porque, se houver a possibilidade de, um dia, o controlador dar uma ordem assim: "Vem embora", aí, como é que fica?

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Fica o Brasil às trevas.

O SR. BLAIRO MAGGI (Bloco Moderador/PR - MT) - Fica sem voar, não é?

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Bom, eu estou na presidência, momentaneamente, em função do impedimento do Senador Garibaldi Alves e tinha também imaginado pelo menos ponderar algumas questões com relação à prestação de serviço de transporte aéreo em Santa Catarina. Nós somos um Estado bastante sofredor; talvez não tanto quanto o Estado do Acre, que, além de estar muito mais distante, tem ainda a questão do fuso horário que faz com que essa viagem se torne mais demorada e cansativa.

Mas, por outro lado, embora não fosse a pauta da nossa audiência de hoje, há essa questão da interrupção, por parte das operadoras, de voos que se caracterizaram importantes. E o setor produtivo e a própria comunidade se organizaram em função desses voos. É o caso agora, especificamente, de Navegantes, que é o nosso segundo maior aeroporto em Santa Catarina, com mais ou menos em torno de 1,6 milhão de passageiros movimentados por ano e que tinha um voo que fora introduzido em setembro do ano passado. Ele vai direto para Brasília. Ele vai e volta totalmente lotado, até porque é exatamente no Vale do Itajaí, no litoral norte e no norte do Estado, que tem mais ou menos 40% do PIB do Estado de Santa Catarina.

Ou seja, é uma área com densidade populacional significativa e importância econômica significativa. E, de repente, as operadoras simplesmente não estão vendendo mais esses voos a partir do dia 1º de junho.

Eu acho que a Anac tem também que... Se licenciam novos voos, a partir dali, isso passou a ser um direito desses usuários, a não ser que, de fato, eles se manifestem inteiramente inviáveis em função de uma demanda muito aquém daquela que havia sido prevista quando começou a operar. Então, eu acho que é um problema sério e vejo que essa também é uma reclamação de Mato Grosso e de outras regiões do País.

A alegação que nos chegou... Até coordeno o fórum parlamentar de Santa Catarina, e existe uma solicitação de que nós tomássemos inciativa de buscar na Anac uma audiência para discutir essa questão. Como envolve mais Estados brasileiros, acho que a Anac, como é um órgão do Estado brasileiro - não é um órgão do Governo... E o Estado brasileiro precisa, através das agências, no caso da Anac, administrar essa questão.

Com relação, digamos, à questão pontual da consulta pública para, inclusive, regulamentar de forma diferente o que está sendo praticado hoje nas franquias da bagagem, o exemplo foi bem claro: o hidrômetro coletivo e o hidrômetro individual.

E o Senador Blairo veio bem no ponto; ou seja, qual é o benefício direto que o consumidor tem com essa alteração? Nós poderíamos dizer que as passagens vão baixar 15% em função das medidas? É difícil.

É um pouco empírico, mas eu acho que essa linguagem teria que ser comunicada para que passássemos a acreditar, efetivamente, que esse aprimoramento nas normas vai resultar em benefício palpável por parte de todos os nossos passageiros, os usuários do transporte aéreo.

Por outro lado, há a ponderação também do Senador Jorge Viana, e eu tenho a preocupação com o transporte coletivo. Eu acho que teria uma política de Estado de desoneração absoluta de todos os impostos que tenham influência direta em cima do transporte - transporte rodoviário, ferroviário, mas, sobretudo, aéreo - para baratear, porque ali viaja o pobre e viaja o rico. Então, facilitar.

O transporte, hoje, de passageiros urbanos é um problema sério em todas as cidades brasileiras. Se nós conseguíssemos reduzir o ICMS e outros impostos que incidem sobre a cadeia do serviço de transporte coletivo, com certeza, nós diminuiríamos em mais de 50% o custo da passagem. Isso beneficiaria todos. Nós teríamos mais gente utilizando transporte de massa e menos gente usando o transporte individual.

Então, como pergunta, era exatamente saber: é possível apropriar o ganho que os usuários terão nas passagens, ou não?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Dalirio Beber. Bloco Oposição/PSDB - SC) - Que não seja bagagem, exatamente. Bom, até porque a questão da tributação, com certeza, vai exigir outros tipos de cálculos.

Bom, para operacionalizar este final da nossa grande audiência pública e agradecer a presença dos nossos convidados e também parabenizá-los pelas brilhantes manifestações, eu acho que vamos conceder a palavra, para que eles respondam e já façam o seu encaminhamento final.

Então, começamos com o Dr. Ricardo, que está sendo mais demandado, uma vez que é a agência que regula e fiscaliza toda essa prestação de serviços.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Muito bem, eu vou tentar passar por todas as perguntas, mas agrupá-las em algumas preocupações que foram trazidas. E peço desculpas se, eventualmente, faltar alguma; se eu puder voltar mais tarde à fala, eu posso complementar.

Em primeiro lugar, quero agradecer as preocupações trazidas. Eu acho que o espírito desta reunião, aqui hoje, é nós ouvirmos justamente essas preocupações que os senhores têm e com a legitimidade que os votos que lhes foram conferidos traz para esta reunião.

Eu iniciaria por um ponto do Senador Blairo Maggi, trazido agora no final, e que me parece a chave da questão. Eu, sinceramente, acredito que os nossos interesses aqui, expostos muito bem pelo Senador Viana, sejam convergentes. A agência está preocupada, de fato, com um ambiente de negócios, com regras que possibilitem maior concorrência, maior competição, e isso se reverterá, sem sombra de dúvidas, em melhores preços, em menores preços para os consumidores.

A questão, de fato, me parece esclarecer como comunicar isso para os consumidores e para a população e fazer essas regras serem entendidas. O Senador Viana, inclusive, mencionou a experiência pessoal que teve com empresas *low cost*, enfim, se eu não estou enganado. Todos os estudos que nós temos de medidas de flexibilização - e nós passamos pelo marco regulatório já aplicado ao setor - demonstram, cabalmente, que os ganhos de eficiência, os ganhos de eficiência alocativa são repassados para os preços, num mercado competitivo como é o nosso.

Aqui, foi externada a preocupação de que o nosso mercado não é competitivo. Eu acredito que o Eduardo tenha números, inclusive, sobre essa questão que demonstrem que o nosso mercado é competitivo, sim. Nós temos dados na agência que corroboram isso. Nós somos o terceiro maior mercado de aviação do mundo. Então, eu me pergunto por que no Brasil, e apenas no Brasil, que possui dimensões continentais...? E eu entendo as preocupações aqui, em especial, dos Senadores que são dos Estados do Norte. Isso não poderá ser um prejuízo para os consumidores, que vão ter de pagar por um item a mais na composição do preço da passagem? E os dados, números e experiências que a gente coleta dos demais itens que propiciaram essa flexibilização, eles proporcionaram crescimento, inclusão social e, mais, atendimento de novas rotas.

Os dados que nós temos - trouxe alguns poucos exemplos, pois eu não consegui anotar todos ... Mas, na Europa, essa mesma discussão aconteceu na década de 80; nos Estados Unidos, a grande desregulamentação do transporte aéreo aconteceu em fins da década de 70, em 1978, e os ganhos que se tem disso são todos documentados e são objeto de longos estudos.

Então, por exemplo, com a desregulamentação, a flexibilização e a entrada dessas empresas *low-cost*... Faço aqui um parênteses para já falar da questão da abertura de capital. Na nossa manifestação, desde quando nós apoiamos o projeto do Senador Flexa, que nos parece que vem em excelente e muito bom momento, algo que tem de ser pensado como uma

medida que vá trazer mais concorrência para o setor... Mas, na Europa, quando isso aconteceu, houve uma queda de preços e um acréscimo em torno de 50% dos assentos adicionais ao setor, para além do crescimento natural dos anos anteriores.

Em rotas, por exemplo, como Londres-Barcelona, em que as empresas easyJet e Debonair entraram, dados de 1995, houve um aumento de 32% do tráfego na rota em apenas um ano e, ante um crescimento de 7% ao ano anterior. Dublin-Londres, na easyJet, que é da Irlanda, de 1986 a 2000, a demanda quadruplicou. São números...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - É uma hora e pouco, não é? Mas eu chego a este ponto, Senador.

O senhor bem colocou, e o senhor tem plena razão, que as empresas *low cost* entraram de fato em rotas de pequeno curso. Mas já é um segundo momento de consolidação e é um fenômeno mais recente agora, dos anos 2000, em que essas empresas também passaram a competir em rotas de longo curso e com sucesso, com bastante êxito. Então, de acordo com dados do turismo, localidades antes tidas como pouco atrativas começaram a receber o fluxo de turistas e de estudantes, mochileiros, como o Senador Viana mesmo mencionou da sua experiência pessoal, que passaram a poder viajar com a mochila para fazer turismo de fim de semana. As empresas passaram a precificar melhor os períodos, as *low costs* passaram a atuar em áreas menos rentáveis dos aeroportos, em zonas em que pudessem atracar numa posição remota sem ter que pagar eventualmente pela utilização de uma ponte de embarque, que é mais cara, e lá fora se precifica bem isso.

Aqui, até adianto uma questão: não basta de fato desregulamentar a franquia de bagagem para o surgimento e florescimento das empresas *low cost;* é verdade. Também essas outras questões estão sendo tratadas no âmbito da Secretaria de Aviação Civil, que tem um grupo de trabalho que está encerrando agora um relatório com uma série de outras medidas - algumas já conhecidas, como a questão do combustível, aqui trazida também, porque influi bastante na precificação do setor - que visam, portanto, a diminuir custos para o setor, para a entrada e florescimento dessas empresas.

Então, nossa legislação das regras de tarifas aeroportuárias, por exemplo, é uma lei de 1973, que diz como os aeroportos precificam as áreas e a utilização dos aeroportos. E, lá fora, a dinâmica que se observa é absolutamente distinta. A maioria dos aeroportos eventualmente não tem preços fixos, aqueles menores, exceto aqueles em que há um poder monopolístico mais forte. É um conjunto de medidas. Não estou querendo aqui dizer que só com a desregulamentação da franquia, portanto, vá haver o surgimento das *low costs,* mas ele é medida fundamental. Os estudos que nós temos dizem que, das receitas auxiliares que essas empresas utilizam para compor seu preço e suas receitas - e elas são consideráveis; essas questões auxiliares que elas cobram por fora representam no total do que elas têm de receita -, só a bagagem responde por 40% dessas receitas.

Eu tenho até um exemplo, uma conta rápida que se pode fazer. Uma empresa *low cost* norte-americana, a Spirit. Dessas receitas auxiliares que ela cobra, respondem as receitas auxiliares por cerca de 38% das receitas totais, e, dessas receitas auxiliares, a cobrança de bagagem, pelo despacho da primeira peça ou não e excesso de bagagem, 40% dessas receitas auxiliares, portanto. Então, da receita total, 27% das receitas dessa empresa são com questões afetas a bagagem, a despacho de bagagem.

Se fosse proibido nesse mesmo mercado norte-americano que essa empresa fizesse a cobrança, ela teria que aumentar, para manter as receitas, em 27% o preço do valor principal que o passageiro paga para ser transportado. É essa reflexão que queremos trazer.

O Exmº Senador Jorge Viana nos mencionou que há uma desmitificação que há de ser feita. Eu também acredito que deva existir uma desmistificação com relação a essa proposta de regulamentação. Não se trata, portanto - e ouvi aqui bastante - de diminuir ou de retirar a franquia. Nos mercados onde não existe a regulamentação sobre franquia de bagagem, as empresas continuam praticando franquias de bagagem, inclusive a maior empresa *low cost* do mundo. Eu mencionei isso mais cedo: a Southwest pratica 46kg de bagagem para o passageiro, incluído no preço da tarifa.

Então, é importante dar uma flexibilização maior...

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC. *Fora do microfone*.) - É importante que seja garantido.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Não significa, Senador Jorge, que a desregulamentação vá levar ao fim; que todo passageiro, para ser transportado, vai ter que pagar.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Pela ordem, Sr. Presidente.

Eu acho que o Dr. Ricardo acabou de responder o que o Senador Dalírio perguntou: se, com a redução ou a retirada da franquia de bagagem, haveria redução no preço da passagem.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Tudo leva a crer que sim.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Disse agora aí que representa 40% da receita e 27% da total...

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Daquelas que se utilizam da franquia desregulamentada.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Pois é. Então, pronto. Então, tem que reduzir.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Mas isso, Senador, permita-me até fazer um comentário...

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - V. Sª está anunciando uma redução no custo da passagem de 27%. *(Risos.)*

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Nós vamos cobrar depois.

Vou garantir a palavra ao Dr. Ricardo.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Deixe eu complementar minha fala. Esse é o estudo de um caso particular, até porque é muito difícil isolar todos os fatores que levam à composição de um preço, e vai depender se a empresa vai utilizar esse modelo ou não. E tudo leva a crer que o modelo de negócio, alguém mencionou - se não me engano, o Senador Petecão - a possibilidade de se conceder um crédito para aquele passageiro que eventualmente não faça uso da franquia. Eventualmente, no mercado...

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - O Senador Flexa.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Perdão, foi V. Exª que mencionou isso, Senador Flexa.

É um modelo possível, e, com a desregulamentação, a empresa vai poder encontrar esses nichos para melhor oferecer produtos diferentes que atendam às diferentes necessidades do consumidor.

Então, a preocupação do Senador Viana, se as empresas eventualmente não vão aderir a esse modelo de uma forma agressiva tal que impeça e retire voos, é uma preocupação legítima. Mas eu, honestamente, não acredito que vá acontecer porque as empresas querem transportar. Elas não têm interesse em retirar voos de dadas localidades. Acredito que o Eduardo possa falar disso com maior propriedade - conheço os custos disso -, porque retirar rotas de determinadas localidades, deixar de atendê-las e devolver aeronaves, repassar para outras empresas implica custos porventura ainda maiores do que elas continuarem operando nessas rotas.

Então, há uma série de questões que devem ser colocadas para ponderação.

Eu não quero me alongar muito. Já ataquei a questão do capital estrangeiro.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - E a questão das milhagens?

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Quanto à questão das milhagens, Senador, a agência não regula a questão das milhagens, e desconheço regulação de entidade de aviação civil no mundo que o faça. Não acredito que estejamos impossibilitados de eventualmente ter alguma regulamentação sobre o assunto. Entendemos que, por ser um benefício, um programa de benefícios contratados, um bônus que é dado pela empresa, não faria sentido. Ainda mais se considerar que o preço da passagem hoje é livre. Mas, se considerarmos que o preço da passagem é livre, se o preço que o passageiro, o consumidor paga é livre, não faria sentido algum a limitação do valor que se paga com milhas que são dadas em bonificação pelo tanto que aquele passageiro tenha voado ao adquirir produtos da empresa.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Se V. Sª me permite, nós estamos discutindo direito do consumidor. O consumidor é levado a fazer compras em cartão para poder ganhar milhagem, para poder fazer uso disso. É um bônus em termos. Eles oferecem determinado bônus e depois cobram com ônus. Se nós não regulamentarmos... Se não é a Anac - estou levantando a posição da Anac -, do ponto de vista do direito do consumidor, isso tem que ter alguma regulação. E 30%, 20% das pessoas estão usando aeronaves com milhagem.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Só para aditar. Eu também não entendo. Por exemplo, você ganha bônus no cartão de crédito e transfere esses pontos para a milhagem. A companhia aérea tem ganhos sobre a bandeira do cartão de crédito na transferência dos pontos?

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Eu não saberia responder a esse questionamento.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Pois é. Saber se tem receita ou não; do contrário, ela está fazendo uma bondade para o cartão de crédito, e eu não acredito. Eu não tenho almoço grátis.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - O que é fundamental nessa discussão é que essas regras, ainda que em benefícios, sejam claras, transparentes, que o consumidor as entenda e que essas regras sejam comunicadas de forma bastante objetiva e clara para o consumidor; e que sejam cumpridas, é claro.

Recentemente, vimos repercussão de medidas limitando a validade das milhas para empresas. Foi uma medida tomada acredito por algum Procon. Eu não tenho a informação final sobre o andamento disso, mas nós vemos com alguma preocupação, na medida em que isso possa reverter-se em um prejuízo, inclusive, dessa bonificação que as empresas oferecem hoje graciosamente.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - E quanto à classificação do espaço aéreo?

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Senador, infelizmente, eu não trato da área operacional dentro da agência, mas eu tenho informações de que o assunto, sim, repercutiu lá dentro. Nós já estamos em contato com o Cenipa e com o Decea. Quando se fala em espaço aéreo, são os órgãos responsáveis pela prevenção de acidentes. A agência está, sim, preocupada e envolvida em discussões com esses dois órgãos, mas acredito que também sobre esse ponto a Abear talvez tenha informações mais precisas e mais atualizadas.

Eu não vou me alongar muito. Talvez eu possa voltar sobre alguns outros que eu tenho passado. Eu peço desculpas.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Está bom. Muito obrigado, Dr. Ricardo.

Vou passar a palavra ao Dr. Eduardo, para complementar principalmente essa questão do espaço aéreo, do risco do espaço aéreo brasileiro.

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Eu anotei aqui nove temas. Então, vou tentar cobrir todos.

Primeiro, queria cumprimentar os Srs. Senadores pela qualidade das perguntas e pela abrangência dos temas colocados. Isso mostra a importância e a relevância dos debates conduzidos nesta Casa.

Segundo, mais para registro, pois alguns dos Senadores que fizeram as questões, imagino que pelo adiantado da hora tiveram que se ausentar. Mas vale a pena colocar aqui uma questão central tanto nas falas do Senador Viana como do Senador Flexa: é correto que os desiguais sejam tratados de forma desigual. É correto, não se discute isso. Acho inclusive que a isso deve ser agregado outro conceito, de que temos de procurar prover cada um de acordo com suas necessidades. Eu acho que esse é um conceito no sentido da construção de uma sociedade justa. Está certo?

Agora, nós vamos precisar fazer o seguinte: entendendo sob que cenário econômico e sob que regras nós vivemos, sob que tipo de regime cotidiano do ambiente de trabalho nós estamos instalados, como fazemos para, nesse conceito, manter todo esse sistema de pé e funcionando?

A primeira questão a colocar aqui com toda a clareza é que ninguém precisa mais dos consumidores do que nós, do que as empresas aéreas. Se não tiver consumidor, não tem avião. Se não tem passageiro, não se vai a lugar algum. Então, vamos deixar muito claro aqui que nós entendemos que a defesa cotidiana dos interesses dos nossos consumidores nós fazemos, porque, se não a fizermos, eles nos repudiam; vão trocar a nossa oferta por outra.

A experiência recente - nisso, o Senador Viana está coberto de razão - mostra que o volume de passageiros neste País triplicou ao longo da última década.

Segunda questão: regra nós cumprimos. Quero aqui deixar muito claro - isso é importante tanto em relação ao que coloca o Ministério Público como o que coloca a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) - que toda regra que for publicada nós cumpriremos, e as cumprimos 100%, sem discutir, sem questionar. Por quê? Porque é do DNA da aviação o cumprimento das normas regulatórias. O que nós queremos discutir é que regras são essas e para que lado elas vão apontar no final do dia.

Primeiro, concordo com a afirmação do Ministério Público, de que não é só a bagagem que vai viabilizar uma aviação de baixo custo. A bagagem é uma parte da conversa, mas é necessário ampliar esse tema para toda uma agenda que foi, como disse no início da minha apresentação, colocada nos Estados Unidos nos anos 70, na Europa nos anos 80, na Ásia nos anos 90, e hoje, nunca é demais lembrar, restam três países neste Planeta que têm regras como a regra brasileira: o México, a Bolívia e a Rússia. Os demais, quase 200 países no qual se voa neste Planeta, já tem regras mais evoluídas e mais contemporâneas.

Vou pegar um exemplo do assunto bagagem. Dois terços dos passageiros voam sem bagagem, como voei hoje. Eu vim ontem à noite para Brasília, dormi aqui, porque tinha que estar aqui 8h30 da manhã e não iria arriscar sair de São Paulo às cinco e pouco. Aliás, o aeroporto de Congonhas amanheceu fechado, ficou fechado por algum tempo por conta de clima, de neblina. Então, todos os aviões estavam lá com seus tripulantes, tudo pronto, motor ligado, tudo funcionando, custo comendo solto, e o clima fechou o aeroporto de maior tráfego na cidade de São Paulo.

Dois terços viajam sem bagagem e um terço viaja com bagagem. Só que, na medida em que hoje a bagagem vem embutida no preço - você não pode comprar só *cheeseburger*, mas tem que levar a Coca-Cola e o *milk shake* juntos - esse passageiro está pagando, dependendo da distância voada, R$5, R$7, R$9, R$11 na sua passagem por conta do outro que está transportando esses 20kg, 15kg, 18kg, etc.

Portanto, vejam: em todos os países do mundo em que esse tema avançou, o que aconteceu foi que no fundo se fez justiça tarifária, e o preço da passagem baixou. É importante colocar - isso já me foi questionado em uma das audiências - que isso aconteceu na Europa. Quem disse que vai acontecer aqui? Esse quadro que nós mostramos no início da apresentação.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Eduardo, só para ilustrar...

Sr. Presidente, se V. Exª permitir...

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Prossiga, Senador.

O SR. JORGE VIANA (Bloco Apoio Governo/PT - AC) - Só para aclamar, porque estamos regulando ou propondo regular um setor. Não defendo que o País fique atrasado, mas, se eu perguntasse para V. Sª quanto dos dois terços estão concentrados? Fui para o Rio de Janeiro anteontem, saí daqui às 3h30 e voltei às 9h da noite. Centro Sul do País.

Estamos falando de um País que ainda é desigual, que tem Norte, Nordeste, que é um país continental. Não pode a Anac querer estabelecer - só essa ponderação que faço - uma regra nacional. Gente, uma pessoa que vem do Acre, a noite inteira viajando, não volta no mesmo dia, só se for servidor público para cumprir uma missão. É uma pessoa que vem no sacrifício. Então, só queria que fizessem essa ponderação para não misturar as coisas.

É óbvio que esses dois terços, se forem concentrados, estão aqui no Sudeste - Rio, São Paulo -, em Brasília, certamente, mas lá o indicador é completamente diferente quando você pega o avião do Nordeste vindo para cá, ou do Norte.

São essas as ponderações, porque o Brasil vai seguir piorando a sua justiça social se procurar sempre estabelecer uma regra nacional quando o País ainda não suporta. Só essa ponderação que faço.

Não sou contra trazer modernidade, de trazer esses elementos. É a regulação, a calibragem, para que possamos fazer essa transição para uma situação melhor.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Pela ordem, Senador Flexa.

Dessa linha, Dr. Eduardo, preocupa-me o seguinte: quando você tem excesso de bagagem, a companhia cobra 1% do preço da passagem por quilo de excesso, tarifa cheia. Tarifa cheia! Então, olha o risco que o usuário vai correr. Tem que ser muito bem estudado isso, Jorge, porque, se você está numa tarifa promocional e vai pagar excesso de bagagem, se você for pagar 1% sobre a tarifa cheia, você vai pagar duas ou três vezes o valor da tarifa promocional.

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Eu vou chegar aí.

O SR. FLEXA RIBEIRO (Bloco Oposição/PSDB - PA) - Então, teria que ser 1%. Eu sou contra a cobrança e espero que não seja, mas, se acontecer, que seja 1% da tarifa paga pelo passageiro.

Lamentavelmente, no Pará, todos os paraenses que viajam, muitos até a trabalho, que vão visitar familiares, não deixam de levar um isopor com pato no tucupi, açaí, polpa de cupuaçu. Esses, coitados, vão ter que levar na cabeça, porque não tem como levar como bagagem.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Com a palavra o Dr. Eduardo.

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Retomando aqui, queria reafirmar o que disse no início. Acho absolutamente correto que tratemos os desiguais de forma desigual. Disse isso na abertura da minha fala, exatamente porque creio que ela contempla as preocupações colocadas por V. Exª e pelo Senador Flexa, que aliás vem do Pará e do Acre, portanto, dois Estados que, com certeza, merecem essa atenção de desigualdade.

Agora, os demais pontos que passei a levantar são a problematização de como construir essa relação desigual e qual o custo com que o conjunto da sociedade brasileira está disposta a arcar ou pelo menos setores de algumas atividades, para que essa desigualdade seja contemplada. Esse tema está em aberto. Não está em aberto, eu creio, que ela deva ser contemplada. A desigualdade precisa ser trabalhada de alguma forma.

Agora, sobre a forma de se fazer isso, retomo o que estava colocando. Esse tema da bagagem, portanto, para nós, é um tema inclusive de justiça tarifária, de tratar os desiguais de forma desigual. Viajei com a minha mochila e paguei alguns reais a mais na minha passagem por alguém que viajou com 23kg. Está certo? Eu não precisava do *milk shake*, mas a lei hoje me obriga a fazê-lo.

Há outra questão importante para esclarecer, e isso estava na fala do representante do Ministério Público quando ele disse que havia duas empresas com tantos por cento do mercado e que as outras têm menos de 30. Alguns dos Parlamentares aqui, que estão aqui há 10, 12, 15 anos, lembram que, um ou dois anos depois que a Varig quebrou, havia debates nesta Casa sobre o duopólio. Lembram-se disso? Ninguém mais fala em duopólio. Por quê? Porque há 10 anos, as duas maiores empresas tinham 94% do mercado.

A Azul nasce em 2008, e a Avianca vira uma empresa que chamamos de *legacy*, em 2009 ou 2010. Hoje, essa empresa, que nasceu em 2008, tem pouco mais de 18% do mercado, e a Avianca, que sete anos atrás, tinha 2% do mercado, hoje tem 12%.

No Brasil - e esse é importante dado que o Catanant cita -, existe um índice que pode ser publicamente consultado, chamado HHI. É um índice econômico chamado Herfindahl-Hirschman Index, que mostra qual é o grau de competitividade de qualquer setor econômico em qualquer país do mundo. Se os senhores forem olhar esse índice, o Brasil tem um dos dez setores de aviação mais abertos e competitivos do Planeta. Só não está entre os cinco maiores, porque um conjunto de regras e regulações que temos ainda amarra essa capacidade de competição. Quando essas regras forem mudadas, vamos, inclusive, conseguir atender mais gente, a preços mais baratos.

Portanto, o que está em debate aqui? Está em debate quantas cidades queremos atender e a que preço? Nós queremos uma aviação com os parâmetros de 1980, quando éramos 30 milhões de passageiros ou nós queremos ir para uma aviação atendendo 200 milhões de passageiros?

Faço aqui um convite público e vou repetir o convite. Fiz esse convite na audiência pública da Anac, realizada em São Paulo; fiz ao Ministério Público Federal e às entidades do consumidor. As entidades de defesa do consumidor atenderam ao convite na sexta-feira passada e todas estiveram na Abear - o Proteste, o Idec, etc - e propus o seguinte: "Não quero que vocês mudem de opinião não, não quero convencê-los a mudar de opinião, mas quero ter a oportunidade aqui, sem horas, sem travas, sem limite, para explicar a nossa posição, contar a nossa história, e quero que vocês ouçam. Perguntem para nós tudo o que vocês quiserem, tudo, tudo; não tem limite nenhum aqui. Se precisar sair daqui às 10h da noite sairemos".

Foi muito interessante. Algumas posições não foram alteradas - temos que respeitar isso -, mas muitos temas, nós percebemos que os institutos de defesa do consumidor jamais tinham tido a chance de sentar conosco, perguntar e ouvir a resposta, e ouviram.

O Ministério Público Federal, infelizmente, não compareceu. Parece que pessoa que tinha que ir saiu de férias, o outro não pôde ir, mas queria aqui, sou procurador, reafirmar o convite. Repito, com todo o respeito, com toda fidalguia, que nós não temos nenhuma pretensão de alterar posições ou de convencer os representantes do Ministério Público de que estamos corretos. Mas nós entendemos - isso foi mencionado aqui na abertura - que algumas questões nós nunca tivemos chance de contar, e nunca nos perguntaram. Por quê? Aí, a culpa é nossa, e nós fazemos a nossa autocrítica.

Muitos temas tratados no início das relações de consumo foram tratadas do ponto de vista judicial. Quer dizer: quem ia tratar desse assunto era o advogado. O advogado acabava tratando isso da forma que ele aprendeu a tratar, debatendo; e acabava debatendo e judicializando o processo.

Nós aprendemos que esse caminho não era correto. Foi por isso que revimos uma série de posições - a Senacon é testemunha - porque há pelo menos três anos, toda vez que há um grande debate desse, nós vamos à Senacon, debatemos, conversamos. Por isso, nós fomos o primeiro setor econômico que aderiu integralmente ao consumidor.gov. Nós somos o setor hoje, tratado nas relações de consumidor, de forma mais transparente.

Aí, tenho muito orgulho de dizer o seguinte: há sete, oito ou nove anos, toda companhia aérea era um dos Top Ten nesses *rankings* de reclamação de consumo. Nos últimos *rankings*, a primeira companhia aérea apareceu na 49ª posição.

Nós queremos cair para a ducentésima. Por quê? Não caímos, mas nós atendemos 100 milhões por ano, cometemos erros, e nós temos que assumir isso.

O que nós estamos discutindo aqui é que, quando o erro não é nosso, algumas regras, hoje, imputam-nos um custo, esse custo acaba na passagem, e é essa a discussão que nós temos que ter.

Em algumas frases, eu vejo pessoas de forma correta, honesta, digna, defendendo os seus conceitos, mas são parâmetros da aviação dos anos 80 atendendo a uma pequena elite que provam que têm que ser revistos para a gente atender o conjunto da sociedade. Repito que nós não temos a pretensão de estar corretos e não temos a pretensão de mudar a posição de ninguém, mas nós, encarecidamente, reafirmamos aqui a necessidade de aprofundamento deste debate, reafirmamos que estamos abertos a ele e podemos fazê-lo de novo.

Especificamente, os três últimos temas colocados aqui. Sobre a crise, Senador Flexa, de 2002 a 2012, nós tivermos uma espécie de tempos dourados. A capacidade de consumo da população cresceu, isso coincidiu com a liberdade tarifária, a

disputa entre as empresas instalou-se, a tarifa média caiu daquela forma que está colocada ali, e o número de passageiros foi de 30 para pouco mais de 100 milhões. As empresas cresceram, contrataram aviões, puseram voos. Em 2013, apareceram os primeiros sinais de deterioração do ambiente econômico. Em 2014, esses sinais se agravaram. Em 2015, escancarou-se de vez que a gente vinha em um processo de decadência muito forte.

Portanto, em 2013, 2014 até 2015, nós seguramos a onda com os resultados construídos nos dez anos anteriores - estou resumindo a história, pois obviamente isso daria uma tarde inteira só de conversa. Mas nós seguramos a onda com os resultados obtidos nos primeiros momentos. A partir de 2015, nós vivemos que momento? A economia diminui, o volume de passageiros corporativos, que é que têm o *ticket* médio mais alto, aquele que viaja a trabalho, a evento, cai pela metade. O custo dispara com o câmbio: 60% do nosso custo é dolarizado - 40% querosene de aviação, 20% são o *leasing* e a manutenção. No fim do dia, ano passado o custo das empresas aéreas subiu em torno de 24%, em 2015, e a receita caiu 19% - foi a queda da tarifa média do ano passado em relação ao ano anterior. A conta não fecha. E o nosso cenário de avaliação é de que esse cenário não vai mudar no sentido positivo em menos de 15, 18 meses. Isso não vai melhorar em menos tempo do que isso.

Então, nós temos, para manter as empresas vivas, o emprego direto de 70 mil pessoas, o indireto de quase um milhão de seres humanos neste País e a conectividade entre as cidades. Neste País, e o Senador Jorge Viana também está correto, para ir de Belém, de onde V. Exª vem, a Santa Catarina, só se vai de avião. Se V. Exª for de qualquer outra forma, pode chegar, mas vai demorar uma semana. Para que isso possa acontecer, é necessário cortar todos os custos que podem ser reduzidos para podermos atravessar essa tempestade e, quando o céu ficar azul de novo, levantar rápido o bico do avião.

É daí que surge o corte de oferta, porque é o custo maior. O avião custa um caminhão de dinheiro e, por conta desse cenário, há um conjunto de rotas que passaram a custar muito mais do que elas estavam gerando do ponto de vista da receita.

Como é que se calcula isso? Pela demanda, fundamentalmente, que há entre elas.

Um destino mais longe, com menos gente, fica mais caro? Fica, fica mais caro, porque a demanda é muito menor. Inclusive, essa relação de voo de Lisboa se explica dessa forma.

Nós entendemos, nós queremos, nós lutamos e nós trabalhamos para que isso seja superado, e aí, novamente, isso relaciona-se tanto com o projeto que V. Exª fez de aviação - acompanhei o seu texto, tive oportunidade de estar com V. Exª mais uma vez - como com o tema capital estrangeiro. Todos nós somos favoráveis ao limite de 49%, que está aqui. Acho ótimo; ele vai ampliar o acesso da aviação brasileira ao capital estrangeiro. Agora, eu ainda não vi... Eu hoje vi nos jornais, como toda a sociedade, esse tema dos 100%, mas é importante vermos qual é esse texto antes de nos posicionar. No entanto, reafirmo a V. Exª e ao Sr. Presidente Blairo Maggi que se esta Casa chamar-nos para eventualmente - em um, dois três, enfim, x meses - nos posicionarmos, assim que tivermos o texto, vai ser um prazer vir aqui debater esse assunto e os dados positivos ou negativos.

Sobre o assunto Ifalpa, que o Senador Maggi colocou. A Ifalpa é uma organização sindical, é a entidade internacional de pilotos, e ela levantou um tema grave e sério. É claro que ali tem um pouco de tintura. Isso aqui não é igual a voar na Síria; não tem bombardeio. Agora, este assunto balonismo é um assunto sério e grave.

Eu estou dirigindo a Abear há quase cinco anos e estou neste assunto, turismo e aviação, há mais de 30 - eu possuía mais cabelo e menos barriga quando comecei neste negócio -, mas faz pelo menos 30 anos que a gente avisa, fala, discute, pede, implora. Isso aqui já foi debatido aqui nesta Casa e, assim: não pode ter balão onde tem avião. Não pode, está errado, é um problema, porque a gente pensa em um balãozinho pequenininho, aquele que você solta em casa com as crianças, mas tem gente, hoje, colocando bujão de gás no balão para ele subir. Então, isso é um risco.

Agora, essas sociedades baloeiras também têm seus defensores, aliás, nesta Casa também, porque é um hábito cultural em alguns lugares. Imaginem a festa de São João sem balão. Existe um debate aí complicado. O que nós defendemos é que, em algumas áreas, não tem que ter balão; não pode. E, se tiver balão, ele precisa ter certa capacidade que, a partir de uma certa altura, ele não passe; que ele pare, porque é um risco. Para deixar todo mundo seguro.

Os céus do Brasil são absolutamente seguros. Nós passamos em todos os exames de gestão, de inspeção, etc. Agora, esse tema precisa ser definitivamente estudado, mas é importante ressaltar que tanto o Decea quanto o Cenipa - são dois órgãos, hoje, da estrutura militar que fazem o controle do espaço aéreo - são absolutamente rigorosos e atentos. Nós não estamos voando por aí de maneira desorganizada. Ao contrário, os índices de segurança da aviação brasileira estão entre os três melhores do Planeta.

Sobre esse tema, seria importante, inclusive, se houver espaço nessa agenda, que o Senado soltasse as recomendações no sentido de que os órgãos responsáveis atuassem de maneira muito mais eficaz. Não precisa proibir as pessoas de soltar balão; basta definir um teto: daqui para cima não pode, porque, enfim, isso pode gerar algum tipo de problema.

Eu creio que essas são as questões centrais e queria reafirmar que seguimos à disposição, porque esse tema é inesgotável.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado, Dr. Eduardo.

Eu passo, de imediato, a palavra ao representante do Ministério Público Federal, Dr. José Teixeira.

O SR. JOSÉ ELAERES MARQUES TEIXEIRA - Obrigado, Senador Blairo Maggi.

Eu gostaria de começar dizendo ao Dr. Eduardo Sanovicz que a 3ª Câmara do Ministério Público Federal sempre esteve e continua aberta a todo tipo de diálogo que proporcione benefícios à sociedade.

E, nessa questão do transporte aéreo, recordo que, há questão de dois anos, eu recebi o representante de uma determinada empresa área que possuía um voo entre Vilhena e Porto Velho, e havia uma reclamação da sociedade de Rondônia, porque a empresa pretendia exatamente cancelar o voo por inviabilidade econômica do percurso. E nós, à época, nos colocamos totalmente à disposição para dialogarmos sobre a questão, especialmente até para ir conversar com o Governo do Estado, exatamente por conta dos altos custos de combustível, de modo a viabilizar a manutenção do voo. O diálogo não avançou, enfim, mas eu só dou como exemplo, porque a 3ª Câmara sempre esteve e continua à disposição para todo tipo de diálogo que proporcione benefícios à sociedade brasileira.

Ouvi atentamente todas as intervenções dos Senadores e vou começar pela questão posta pelo Senador Moka e pelo Senador Jorge Viana no tocante, exatamente, a este tema de cancelamento de rotas.

Realmente, esse é um tema que precisa ser enfrentado. Nós acreditamos que seja necessário que as empresas assumam, efetivamente, compromissos com a sociedade e com o Poder Público de não adotarem medidas no sentido de abruptamente interromper rotas.

Nós sabemos que, no Direito Público, existe um princípio que é o da continuidade do serviço, e o serviço de transporte aéreo, como foi colocado pelo Senador Jorge Viana, é hoje, efetivamente, um serviço de primeira necessidade, de modo que é preciso que seja respeitado esse princípio da continuidade do serviço. Uma vez que a empresa obtém autorização para explorar determinada rota, é preciso que haja um compromisso com a sociedade e com o Poder Público de continuidade dos serviços. Se, efetivamente, for identificada a impossibilidade, por questões econômicas, de se poder prestar o serviço público, é preciso dialogar para que isso seja viabilizado. O certo é que a sociedade não pode ficar sem esse serviço.

Sobre a questão da qualidade do serviço também, aqui eu vou fazer uma crítica à Anac, e não é a superintendência ocupada pelo Dr. Ricardo. Nós sabemos que as agências têm a incumbência de promover a fiscalização e até mesmo de sancionar empresas exploradoras de serviços públicos, que prestam serviços públicos, quando o serviço não é prestado com a qualidade que se exige.

E, neste ponto, nós identificamos que, efetivamente, a Anac falha; falha na fiscalização da qualidade dos serviços prestados. E nós até desconhecemos o volume de sanções que, eventualmente, a agência aplica às empresas que não cumprem com as suas obrigações para com os consumidores.

Quanto à questão da franquia de bagagem, que foi mencionada aqui pelo Senador Flexa Ribeiro, pelo Senador Jorge Viana - os Senadores Dalírio e Blairo também mencionaram esse tema, posicionando-se contrariamente à retirada desse direito dos consumidores hoje -, como coloquei aqui, na verdade, nós entendemos que retirar o direito de franquia de bagagem constituirá um retrocesso em termos de direitos dos consumidores. Acho que a justificativa dada para a retirada desse direito é insuficiente. Não será com a retirada do direito à franquia que nós vamos proporcionar, efetivamente, a entrada de empresas chamadas de baixo custo. Nós não acreditamos que retirar esse direito vá proporcionar redução do valor da passagem. Acho que, pelo contrário, os usuários de transporte aéreo vão ser penalizados.

Por isso, inclusive, repito aqui, nós sugerimos que, se, efetivamente, houver alguma mudança em termos de franquia de bagagem, que seja pelo lado do consumidor, como mencionou o Senador Blairo Maggi. Assim como ele, inúmeras pessoas viajam sem despachar bagagem, ou seja, apenas com a bagagem de mão. Então, a nossa sugestão é que, se houver mudança na franquia, que seja pelo lado do consumidor; ou seja, que o consumidor que não despachar bagagem tenha um desconto no valor da passagem. Eu acho que isso viabiliza, sem dúvida alguma, tratar desse problema de forma mais adequada e não penalizando, assim, os usuários do transporte aéreo.

Foi colocado aqui também pelo Senador Petecão que a Anac deveria realizar uma pesquisa sobre quais os interesses dos usuários do transporte aéreo; se essa seria uma medida adequada em termos de usuários do transporte aéreo. Nós concordamos com a colocação do Senador Petecão. Por quê? Porque nós, repito aqui, não identificamos que tenha havido estudo de impacto regulatório feito pela agência no sentido de identificar quais serão as consequências de uma alteração como esta da supressão do direito de despachar bagagem pelos passageiros.

Desse modo, creio que esse é um tema que precisa ser ainda refletido com mais vagar. É preciso que se debata mais esse tema, e a nossa posição, pelo menos neste momento, é contrária à retirada do direito à franquia de bagagem.

Eu acho que eram essas as colocações que identifiquei, feitas pelos Srs. Senadores, de modo que eu agradeço ao Senador Blairo Maggi.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado ao representante do Ministério Público Federal, Dr. José Teixeira.

Eu passo, de imediato, a palavra ao Igor Rodrigo Brito, que é o Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça.

V. Exª tem a palavra.

O SR. IGOR RODRIGUES BRITTO - Obrigado, Senador Blairo.

Em um dos momentos, aqui, comentou-se sobre os programas de fidelidade. As questões dos programas de fidelidade extrapolam o mercado de aviação civil. Em 2013, nós fizemos uma pesquisa - eu até me comprometi a encaminhar para o Senador Jorge Viana para que haja uma... Em 2013, a Senacom tentou compreender como era esse mercado, fazendo um estudo bastante profundo; fez uma nota técnica muito grande.

Na verdade, não há brinde nisso. Nenhuma empresa de cartão de crédito paga passagens aéreas para o consumidor se não foi remunerada por isso. Então, é uma questão bastante complexa que merece realmente a atenção do Senado.

Eu queria só fazer uma palavra de conclusão a respeito da nossa discussão. Primeiro, mais uma vez, Senador, parabenizar esta Comissão, porque, entre ontem e hoje, ela protagonizou os dois debates mais atuais e polêmicos da defesa do consumidor.

Ontem, nós estávamos aqui, também participando desta Comissão e discutindo a franquia da internet fixa. Hoje, retornamos para discutir o outro tema mais atual, também nas discussões na defesa consumidor, que é o direito dos passageiros pela proposta de discussão da Anac.

Mas o desafio de harmonizar os interesses econômicos e os interesses por qualidade de serviços dos consumidores com a necessidade de fortalecimento desse mercado é um desafio em toda a matéria regulatória, toda matéria regulada.

É claro que, para nós, está muito claro que os objetivos da Anac, com o aumento da oferta, o objetivo de atingir com isso a consequente diminuição dos preços e o aumento da receita para as empresas, é um objetivo que está muito bem esclarecido nos documentos apresentados pela Anac. É claro que esses objetivos precisam estar equilibrados com a melhora do bem estar, do preço e da satisfação dos passageiros, porque esse é o ponto comum entre todos que debatem. Esse é o objetivo da Anac, é o interesse do mercado, é a agenda dos órgãos de defesa do consumidor, porque esse é o interesse público maior. O interesse dos passageiros é o interesse público maior dessa atividade regulada.

Estando postos esses objetivos, a preocupação de todos é se esses objetivos realmente vão ser alcançados, porque seria muito difícil fazer pesquisas estatísticas para saber se, realmente, as propostas estão calibradas para o mercado nacional no momento, e se elas vão ser atingidas. Contudo, nós confiamos que esse é o objetivo comum de todos, e é por isso que ressaltamos que este, talvez, seja o ponto mais importante na nossa manifestação: que seja permitido que nós possamos voltar, mais à frente - independentemente da decisão que seja tomada pela agência, independentemente do consenso que ocorra, que seja construído entre mercado e representantes dos passageiros, com a participação do Congresso Nacional -, em algum momento, a discutir essas propostas depois de postas, para avaliar se elas, realmente, atingiram esses objetivos. E, da mesma forma democrática que nós estamos aqui ponderando, compreendendo e aprendendo, ambos os lados, com essa discussão, nós podemos voltar para saber se os objetivos foram conquistados; e se eles precisam ser aperfeiçoados, para que eles sejam postos.

Isso porque estão muito claros - mais uma vez, eu digo - para nós, Ricardo, o traço e a meta que a Anac quer alcançar com isso. Isso é muito legítimo e muito aceitável.

É só essa a preocupação e, por isso, é um ponto importante que essa norma possa ser objeto de uma reanálise, daqui a alguns anos, para saber se todos estão realmente satisfeitos com a regra posta.

É isso, e, mais uma vez, muito obrigado, Senador.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado ao Dr. Igor Rodrigues Brito.

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Socialismo e Democracia/REDE - AP) - Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Pois não.

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Socialismo e Democracia/REDE - AP) - V. Exª me permite?

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Eu lhe permito, sim, fazer a intervenção final, para que, depois, possamos encerrar a nossa reunião.

Com a palavra o Senador Randolfe Rodrigues.

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Socialismo e Democracia/REDE - AP) - Agradeço a V. Exª. Eu queria estar aqui antes. O Dr. Eduardo sabe o quanto tenho interesse nesse tema, mas são várias comissões na quarta-feira ao mesmo tempo, e eu estava na Comissão de Constituição e Justiça.

Ainda em tempo, antes de concluir esta reunião, queria fazer uma indagação rapidamente, especificamente ao Dr. Eduardo e à Anac.

O Senador Jorge Viana apresentou ontem o seu relatório ao projeto de resolução de minha autoria, que foi discutido com V. Sª, Dr. Eduardo, e com outras entidades de todas as empresas do setor aéreo.

Primeiro, quero destacar que tenho, desde o ano passado, acompanhado isso. Nós, da Amazônia, sabemos o que significa para os nossos Estados, para a nossa região, o transporte aéreo. Em alguns locais do País, o transporte aéreo pode até ser luxo, mas, para a Amazônia, é bem de primeira necessidade. Para o meu Estado, que é o único que não tem acesso terrestre ao restante do País, o deslocamento pelo transporte aéreo é urgência urgentíssima, é meio de transporte necessário. E, por isso, toda vez que, devido às circunstâncias do mercado, há alteração do transporte aéreo e há redução da oferta, obviamente, as consequências são mais sentidas na nossa região.

É, por isso, Dr. Eduardo, V. Sª sabe muito bem - desde o ano passado, tenho conversado com o senhor, por meio da Abear e também com outras empresas aéreas - que foi até em decorrência disso que propusemos o Projeto de Resolução nº 55, sobre a alíquota do ICMS do querosene de aviação.

Pergunto à V. Sª e à Anac. Já está pronto o relatório do Senador Jorge Viana, como V. Sª muito bem sabe, que fez uma alteração do nosso projeto original, o que, no meu entender, contempla, fazendo a unificação da alíquota do querosene de aviação. Acho que isso, inclusive, traz um resultado fiscal e tributário fundamental para o País. Alguns Estados deixam de ser beneficiados com a guerra fiscal em torno do ICMS. E queria a avaliação de V. Sªs - e me desculpem se essa pergunta já foi feita - sobre o impacto que representará essa matéria; e, se esse projeto de resolução, aprovado aqui pelo Senado, não seria uma das alternativas para o setor aéreo hoje no País.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Obrigado, Senador Randolfe.

Passo a palavra ao Sr. Eduardo para a resposta.

O SR. EDUARDO SANOVICZ - Sendo bem objetivo, acho que vale a pena ratificar o testemunho do Senador Randolfe, que tem sido um dos Senadores mais ativos nesse tema, até por conta da relevância que o transporte aéreo tem para a população do seu Estado. Diria que V. Exª merece reconhecimento por essa postura absolutamente ativa, aguerrida e combativa nesse tema.

Vi ontem à tarde o parecer do Senador Jorge Viana. Creio que ele incorpora as preocupações que V. Exª relatou no seu texto e atende às preocupações colocadas pelo conjunto da Amazônia. E sim, a resposta é positiva. Caso seja aprovado da forma como está sendo proposto, esse projeto terá um impacto bastante positivo na diminuição de custos, principalmente naqueles Estados mais longínquos, e no conjunto do setor. Esse benefício se repassa ao sistema.

É importante colocar - porque também acho que não podemos vender falsas esperanças - que o projeto dispõe a validade dele a partir do próximo ano. Ele tem um limite, até porque a regra fiscal estabelece essa anualidade. Este é o ano mais duro, acabei de mencionar isso, desde quando eu trabalho o assunto aviação, em meados dos anos 90. Este é o ano mais duro que atravessamos.

Então, este projeto e esta redução vão gerar efeitos. Ela vai permitir que, em alguns lugares onde se pensa em redução de oferta, ela seja minimizada, e em outros lugares essa oferta se amplie. Esses efeitos não serão imediatos, em menos de cinco, seis, sete meses, mas, sim, serão benéficos, destacadamente para as regiões mais afastadas, como o Amapá, que V. Exª aqui representa.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado, Dr. Eduardo.

Com a palavra o Dr. Ricardo, representante da Anac.

O SR. RICARDO BISINOTTO CATANANT - Muito brevemente. Como vai, Senador? Eu parabenizo V. Exª pelo ativismo em torno da questão. Do ponto de vista da agência, eu só posso atestar o acerto da medida. E, na medida em que há redução de custos e ganho de eficiência, eles tendem a ser repassados para os passageiros.

Então, do ponto de vista da regulação econômica, que é o tema que me toca na agência, eu só posso atestar que combustível, que responde por 40%, em torno disso, do custo das empresas, se atacado esse problema e resolvido, eu acredito que os benefícios tendem a aparecer para os passageiros em um curto prazo.

Muito obrigado.

O SR. RANDOLFE RODRIGUES (Bloco Socialismo e Democracia/REDE - AP) - Agradeço V. Sªs.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Blairo Maggi. Bloco Moderador/PR - MT) - Muito obrigado, então, pela presença de todos.

Encerrando esta reunião, convoco a próxima a ser realizada no dia 11 de maio próximo, uma quarta-feira, neste plenário, às 8h30.

Agradeço a presença de todos. A discussão foi muito profícua. Esperamos que ela tenha ajudado o consumidor a entender um pouco da confusão em que estamos metidos na questão aérea.

Muito obrigado a todos.

Boa tarde.

(Iniciada às 8 horas e 40 minutos, a reunião é encerrada às 12 horas e 30 minutos.)