



Proteção do Consumidor no Transporte Aéreo

Igor Rodrigues Britto

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado
DPDC/Senacon

Secretaria Nacional do Consumidor

- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional das Relações de Consumo**
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores**
- **Prevenção e repressão** de práticas infratativas com impacto nacional



Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Decreto nº 7.963/2013

Eixos prioritários

I - prevenção e redução de conflitos;

II - regulação e fiscalização; e

III - fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Principais problemas

■ Cobrança Contestação – 41,5%

Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
Imposição de multa indevida / abusiva

■ Contrato / Oferta – 25,5%

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
Dificuldade para cancelar o serviço (Cobrança de multa abusiva, recusa etc)
Dificuldade para alterar o contrato de serviço (alteração de vôo, alteração de nome, cobrança etc)

■ Vício de Qualidade – 16,8%

Extravio de bagagens
Cancelamento de voo / Atraso de voo

Regulação e fiscalização

Perspectiva do Consumidor na Análise de Impacto Regulatório

- ✓ Transparência
- ✓ Liberdade de escolha
- ✓ Proteção da saúde e segurança
- ✓ Interesses econômicos dos consumidores
- ✓ Qualidade de atendimento

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

- ✓ *Sunset Clause*
- ✓ Educação dos Consumidores

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

- ✓ Oferta dos serviços e deveres de informação
- *Cláusulas limitadoras de direitos (multas por alteração e resilição pelo passageiro)*

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

✓ Mudanças do serviço pelo transportador

Alteração, atraso, cancelamento e preterição

- *Uniformização de tratamento: informação por escrito, assistência material e reacomodação para todos os casos.*

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

✓ Mudanças do serviço pelo transportador

Alteração, atraso, cancelamento e preterição

- *Uniformização de tratamento: informação por escrito, assistência material e reacomodação para todos os casos.*

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

✓ Assistência Material

- *Hospedagem e translado após 4 horas: em qualquer período do dia*



Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

✓ Caso Fortuito ou Força Maior

- Art. 741, C.C - *Interrupção da viagem por motivo imprevisível = reacomocação e assistência material*

Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

- ✓ Bagagens (franquia e resarcimento)



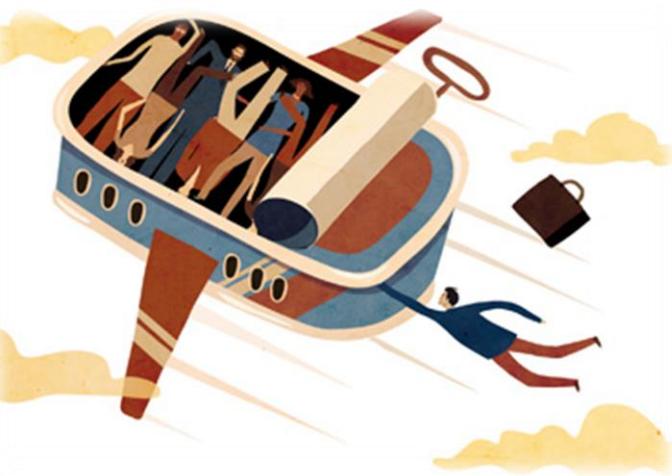
Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

- ✓ No-Show e cancelamento de trechos



Contribuição da Senaçon para as Condições Gerais do Transporte Aéreo

- ✓ Preterição de Passageiros



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

