

# Iniciativas da Secretaria Nacional do Consumidor no setor aéreo

Comissão de Assuntos Econômicos – 05/5/2022

Paulo Nei da Silva Jr

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - Substituto

# SENACON

- Órgão responsável por **coordenar a Política Nacional das Relações de Consumo**, que tem entre seus objetivos:
  - garantir a proteção e o exercício dos direitos dos consumidores;
  - promover a harmonização nas relações de consumo.

# Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC

- O SNDC é composto por **órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais** e as **entidades privadas de defesa do consumidor**.
  - Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Entidades Cíveis de Defesa dos Consumidores.
- **Senacon** é a responsável por **coordenar o SNDC** para implementação efetiva da Política Nacional das Relações de Consumo.
  - Não há hierarquia entre os integrantes do SNDC.
  - Para fins de coordenação, Senacon emite notas técnicas e pareceres.

# Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC)

- **Recriado** por meio do Decreto n.º 10.417, de 7 de julho de 2020.
- **Espaço institucional** para o **diálogo interdisciplinar** entre os **diversos atores públicos e privados**, envolvidos com a temática da defesa dos consumidores.
  - órgãos públicos estratégicos;
  - agências reguladoras;
  - membros do SNDC;
  - representantes de fornecedores.

# Atuação da SENACON

- Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com as empresas aéreas (03/2020)
- Advocacia normativa
  - Revisão de normas, análise de PLs
- Sanções
  - ITAPEMIRIM

# Atuação da SENACON

- Estudos
  - Avaliação da aplicabilidade da doutrina de *essential facility* no segmento de distribuição de combustíveis de aviação
- Elaboração de guias e cartilhas
  - Consumidor Turista – Transporte Aéreo (Mtur)
  - Cartilha do Transporte Aéreo (CNJ)
- Coordenação e articulação com os atores envolvidos
  - Acordo de Cooperação Técnica com ANAC
- Monitoramento de Mercado
  - Nota Técnica nº 5/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ
  - Nota Técnica nº 7/2022/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

# Monitoramento de Mercado - Nota Técnica nº 7/2022

- Melhoria dos canais de atendimentos das empresas;
- Avaliação de melhorias regulatórias pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);
- Avaliação de descumprimento da assistência material, nos casos de cancelamento em jan/2022
- Avaliação de possível descumprimento da legislação consumerista, em especial: (i) medidas emergenciais; (ii) prestação de informações aos consumidores; e (iii) regras referentes ao SAC.

# Pauta da Audiência

- Preços de passagens aéreas: mensageiro
  - Pandemia
  - Contexto geopolítico internacional
- Franquia de bagagens: adequação ao modelo internacional (2016)
  - Abertura do capital estrangeiro (2019)
  - O que falta para entrar *low cost*? É só o contexto que está atrapalhando?
- Pagamento para marcação de assentos
  - Estatuto do idoso
  - Estatuto da criança e adolescente

# Muito obrigado!

Paulo Nei da Silva Jr  
Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado -  
Substituto  
[CGEMM@MJ.GOV.BR](mailto:CGEMM@MJ.GOV.BR)