



Condições Gerais de Transporte

Revisão e Consolidação

Brasília, 4 de maio de 2016

1986	CBA	2008	Liberdade tarifária América Sul
1989	Bandas tarifárias	2009	Liberdade tarifária Internacional
1990	CDC	2010	Bilhete
1991	V CONAC		Infos. tarifas
2000	CGT (portaria 676)		Assistência
	Nosai (bagagem)	2011	SAC
2001	Liberdade tarifária dom		Conaero
2002	Novo CC		Concessão aeroportos
2005	ANAC	2012	Percentuais atrasos
	Liberdade oferta	2013	PNAE
	Liberdade tarifária	2015	Revisão CGT (...)
2006	Convenção Montreal 1999	2016	MP Capital estrangeiro





OACI - Consumidor

Recomenda aos Estados Membros que sigam os princípios básicos de proteção ao consumidor na elaboração de políticas públicas e na regulação do setor, buscando estabelecer **equilíbrio** entre proteção ao consumidor e competitividade do mercado.

Regimes de proteção do consumidor devem:

- i) refletir o princípio da proporcionalidade;
- ii) levar em consideração o impacto de circunstâncias extraordinárias;
- iii) ser consistentes com tratados internacionais em matéria de responsabilidade das empresas aéreas (Convenção de Varsóvia de 1929 e Convenção de Montreal de 1999).



Antes do voo:

Em razão da **variedade de produtos e serviços** de transporte aéreo no mercado, passageiros devem ter acesso a **informação de seus direitos** e devem receber devida orientação sobre os mesmos.

Para ajudar os **passageiros a fazerem escolhas conscientes** entre diferentes preços e serviços ofertados, considerar **ações de educação** para aumentar conhecimento de seus direitos e mecanismos de resolução de disputas.

Passageiros devem ter acesso claro e transparente sobre as características do serviço de transporte aéreo antes da compra da passagem.



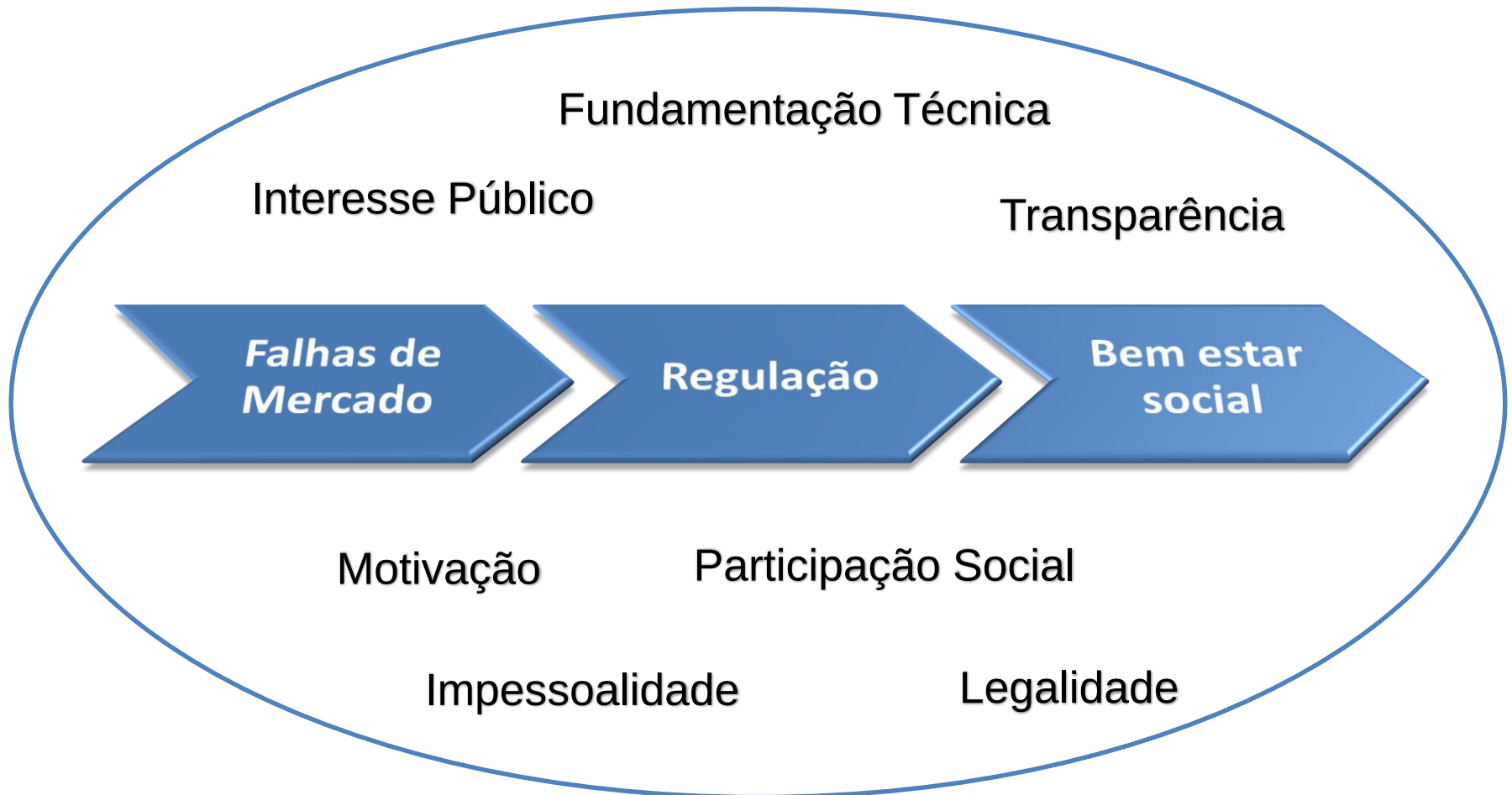
Durante o voo:

Passageiros devem ser mantidos informados durante sua jornada sobre principais fatores que afetem o seu voo, especialmente em caso de interrupção dos serviços.

Devem receber devida atenção em caso de interrupção, se dela resultar o seu não embarque ou sua chegada ao destino com considerável atraso (reitineração, reembolso, assistência ou compensação, quando aplicáveis).

Considerando que os passageiros possam se encontrar em situação de vulnerabilidade com a interrupção dos serviços em circunstâncias extraordinárias, **mecanismos devem ser planejados por empresas aéreas, aeroportos e todos os demais interessados - incluindo autoridades governamentais** – para assegurar que os passageiros recebam a devida atenção e assistência.

Depois do voo: mecanismos eficientes para reclamação de bagagens



Regulação, Certificação, Outorga e Fiscalização

Padrões

Segurança Operacional

Ampliação

Transparência Relações Consumo

Ampliação

Conectividade Internacional



Estímulo

Concorrência

Ampliação/Diversificação

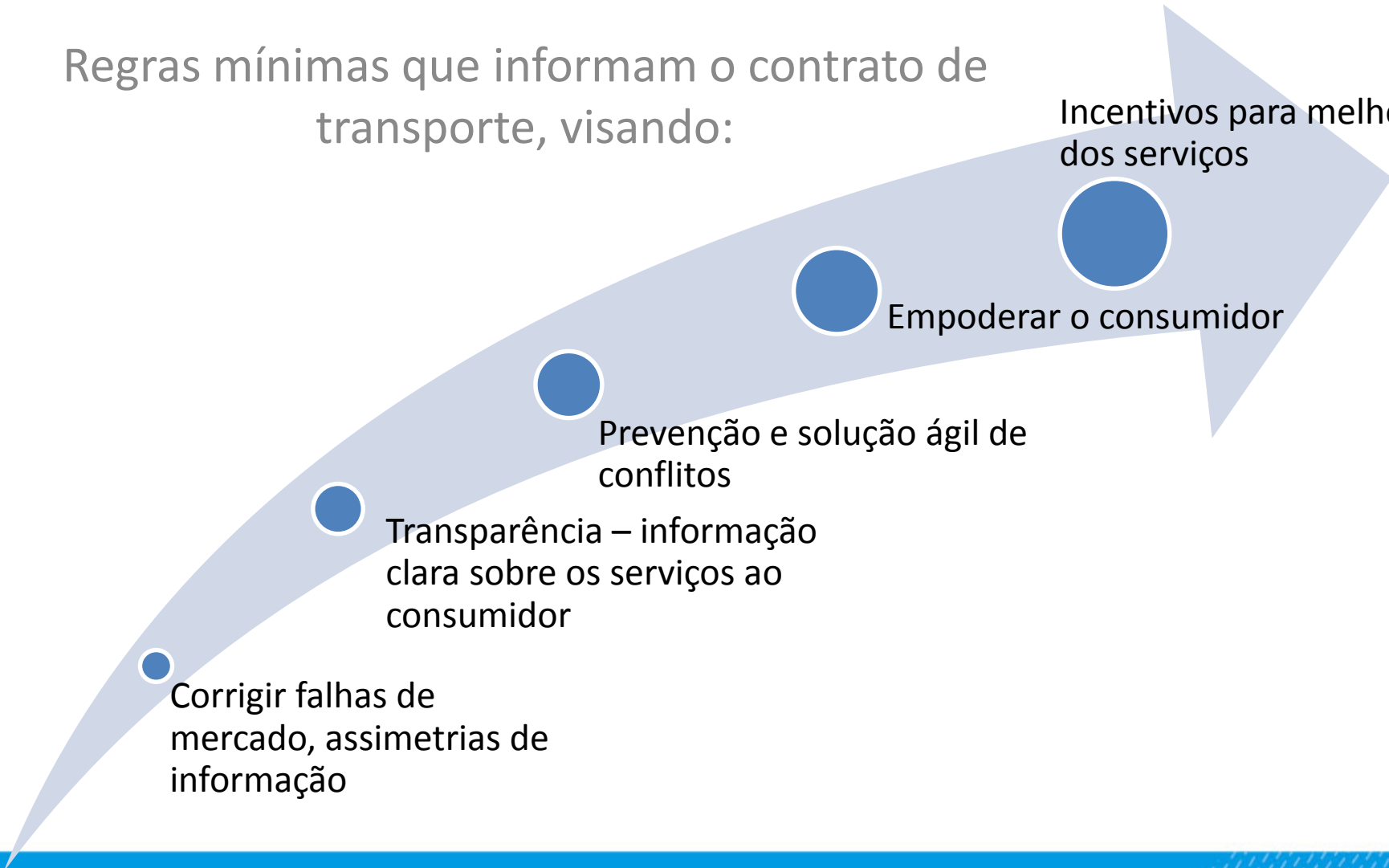
Oferta Serviços Aéreos

Ampliação/Melhoria

Infraestrutura Aeroportuária

Condições Gerais de Transporte

Regras mínimas que informam o contrato de transporte, visando:



Corrigir falhas de mercado, assimetrias de informação

Transparência – informação clara sobre os serviços ao consumidor

Prevenção e solução ágil de conflitos

Empoderar o consumidor

Incentivos para melhoria dos serviços

Disciplina da Oferta do Serviço

Atualmente: parcialmente regulamentado

Proposta:

- i) Informação do preço total, incluindo tarifas: comparabilidade
- ii) Regras de remarcação, reembolso e não apresentação para o embarque (no show) e respectivas penalidades
- iii) Tempo de escala ou conexão e eventual troca de aeroportos
- iv) Regras de franquia de bagagem despachada e valor do excesso

Transferência do bilhete

Atualmente: vedado

Proposta:

Possibilidade se estiver prevista no contrato, podendo haver cobrança por parte da empresa pela transferência

Correção do nome

Atualmente: não regulamentado

Proposta:

Dever do transportador corrigir o nome ou sobrenome antes da emissão do cartão de embarque e sem ônus para o passageiro

Desistência

Atualmente: não regulamentado pela ANAC

Proposta:

O passageiro pode desistir da compra da passagem, sem ônus, até 24 horas a contar do recebimento da confirmação de sua aquisição, desde que seja feita até 7 (sete) dias antes da data de embarque e por qualquer meio de compra

Alteração de horário – opção imediata de reacomodação

Atualmente: não previsto

Proposta:

Caso o transportador tenha que alterar o horário do voo a um prazo superior a 15 (quinze) minutos em voos domésticos e 1 (uma) hora em voos internacionais, deverá oferecer ao passageiro a opção imediata de reacomodação do voo para a data e hora de conveniência do usuário, além do reembolso ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte

Despacho de Bagagem – Declaração Especial de Valor

Atualmente: Convenção de Montreal e CBA

Proposta:

Alinhamento com Convenção de Montreal de 1999 e CBA

Fixa em 1131 Direitos Especiais de Saque (DES) o limite de indenização, caso o passageiro não faça uma Declaração Especial de Valor

Passageiro que for transportar bem de valor superior a 1131 DES deve comunicar a empresa aérea (redução de litígios)

O transportador pode exigir o pagamento de valor adicional ou de seguro

Cancelamento automático do trecho de retorno em caso de no show na ida

Atualmente: não regulamentado

Proposta:

O transportador deverá manter os trechos subsequentes (volta) caso o passageiro comunique sua pretensão em utilizá-los. Essa comunicação, sem ônus ao passageiro, deverá ser feita até 2 (duas) horas antes do horário estabelecido para o despacho.

Assistência material em caso fortuito ou força maior

Atualmente: assistência devida em qualquer caso

Proposta:

Convergência com a prática internacional (OACI reconhece limitação)

Suspensão da assistência material nos casos em que o motivo da interrupção das operações aeroportuárias se estender por mais de 24 horas
(raros eventos extraordinários)

Assistência ilimitada para passageiro em conexão

Extravio de bagagem – Prazos

Atualmente: a bagagem é considerada efetivamente extraviada após 30 dias nos voos domésticos

Proposta:

Diminui esse prazo para 7 (sete) dias.

Indenizações tarifadas – (1) preterição e (2) extravio

Atualmente: 1. empresa deve oferecer compensação ao passageiro
(livre negociação)
2. não regulamentado

Proposta: 1. pagamento imediato de 150/400 DES
2. pagamento imediato 100 DES

Multa por reembolso

Atualmente: não regulamentado

Proposta: empresa não pode cumular multa de cancelamento com multa de reembolso

Franquia de bagagem

Atualmente: Incluído no preço da passagem:

- 23 kg em voos nacionais / 2 x 32 kg em voos internacionais
- ***5 kg (máximo) bagagem de mão***

Proposta:

Convergência com a prática internacional (desregulado)

Possibilidade de diferentes serviços e tarifas (com ou sem franquia)

Vigência escalonada:

1 ano de vigência (2017): 23 kg nacional/internacional

2 anos de vigência (2018): desregulamentação total

- ***10 kg (mínimo) bagagem de mão***

Liberdade de Franquia de Bagagem

Quanto de bagagem o passageiro precisa? Quem decide? Quem paga pela bagagem? Pré-pagamento de franquia de bagagem é benefício?

DESREGULAÇÃO:

- **Ganhos de eficiência alocativa – melhor utilização das aeronaves**
 - **Redução de preços**
- **Diferenciação de serviços e tarifas – diferentes consumidores**
 - **Ampliação da concorrência**
- **Acesso a novas empresas (*low cost*) e a novos consumidores**
 - **Inclusão social e aumento de demanda**
- **Passageiro informado faz melhores escolhas: aquelas que atendam suas necessidades**

TOP 5 empresas aéreas em movimentação de passageiros em voos internacionais (2014)*:

Posição	Empresa Aérea	Total de passageiros (mil)
1	Ryanair	86.370
2	EasyJet	56.312
3	Lufthansa	48.244
4	Emirates	47.278
5	British Airways	35.364
6	Air France	31.682

*Fonte: [IATA](#)

Principais Pontos da Revisão da CGTA

Liberdade de Franquia de Bagagem



**Pagam o mesmo preço pela
passagem aérea**

**Pagam mesmo valor pela conta de
água (hidrômetro predial coletivo)**



© Can Stock Photo



Hidrômetro coletivo x Hidrômetro individual



Obrigado!

SAS@ANAC.GOV.BR

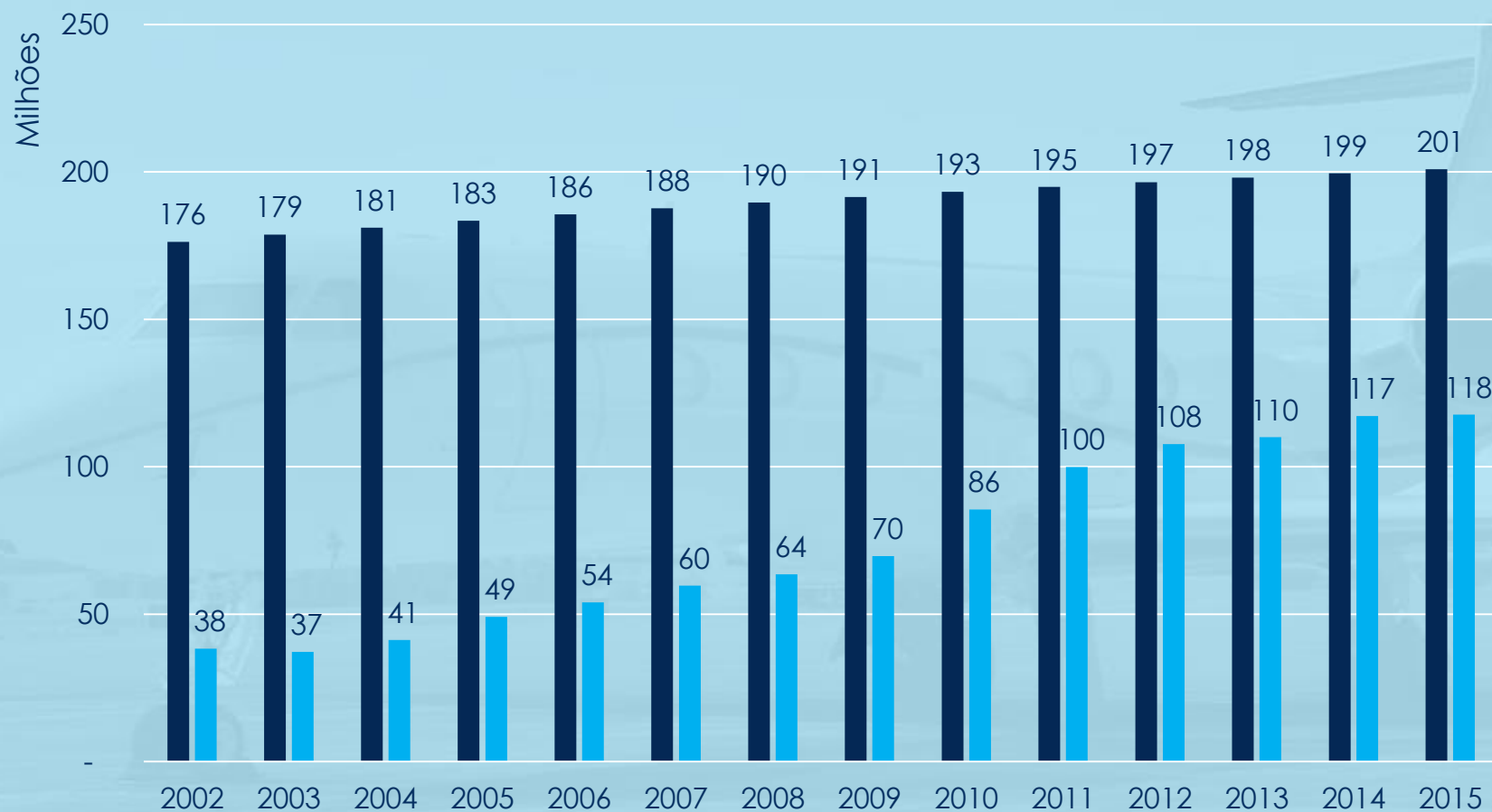


Slides de Apoio

Resultados



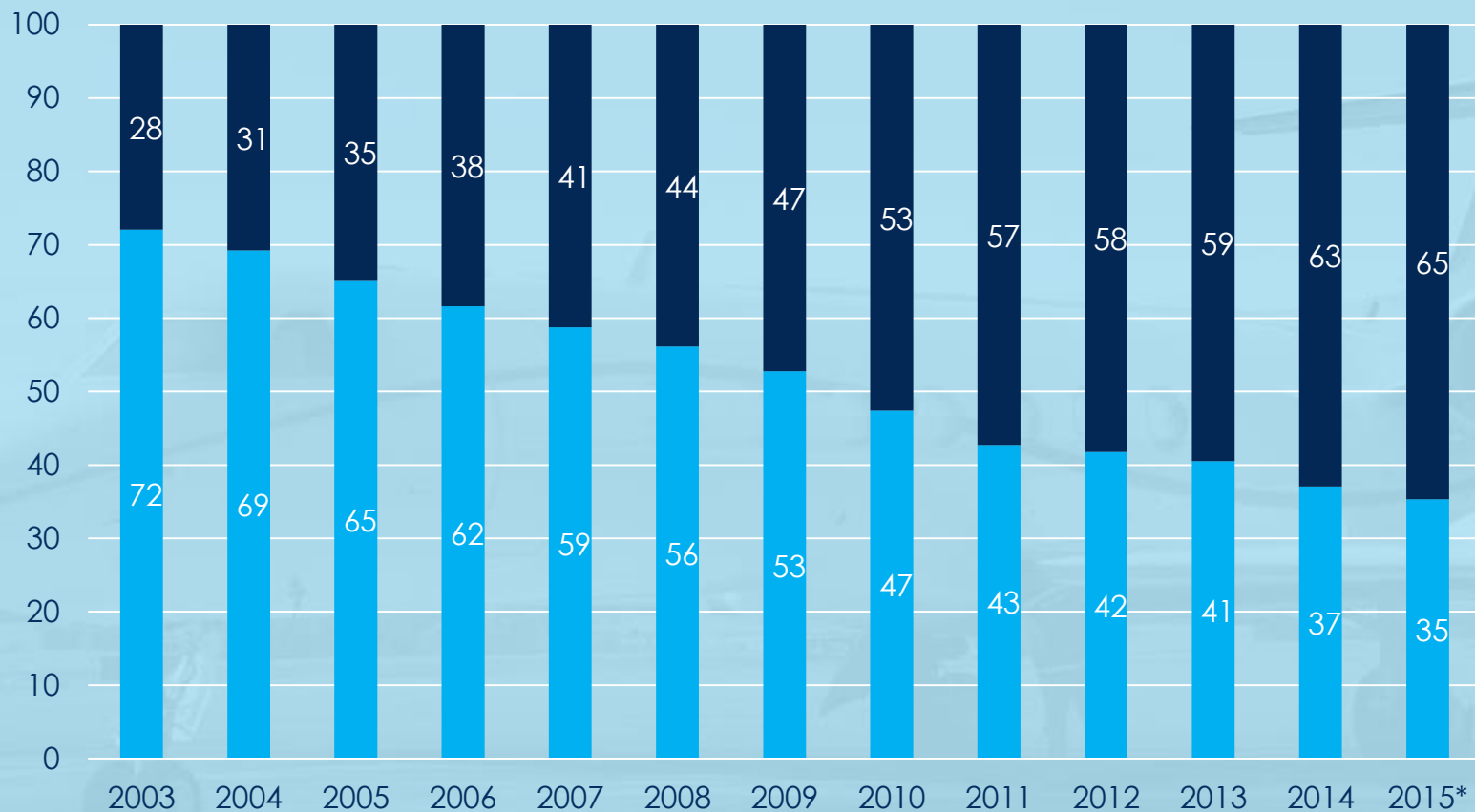
PASSAGEIROS TRANSPORTADOS X POPULAÇÃO



■ População Brasileira ■ Passageiros Pagos

Fonte: ANAC/SRE/GEAC

TRANSPORTE AÉREO X RODOVIÁRIO

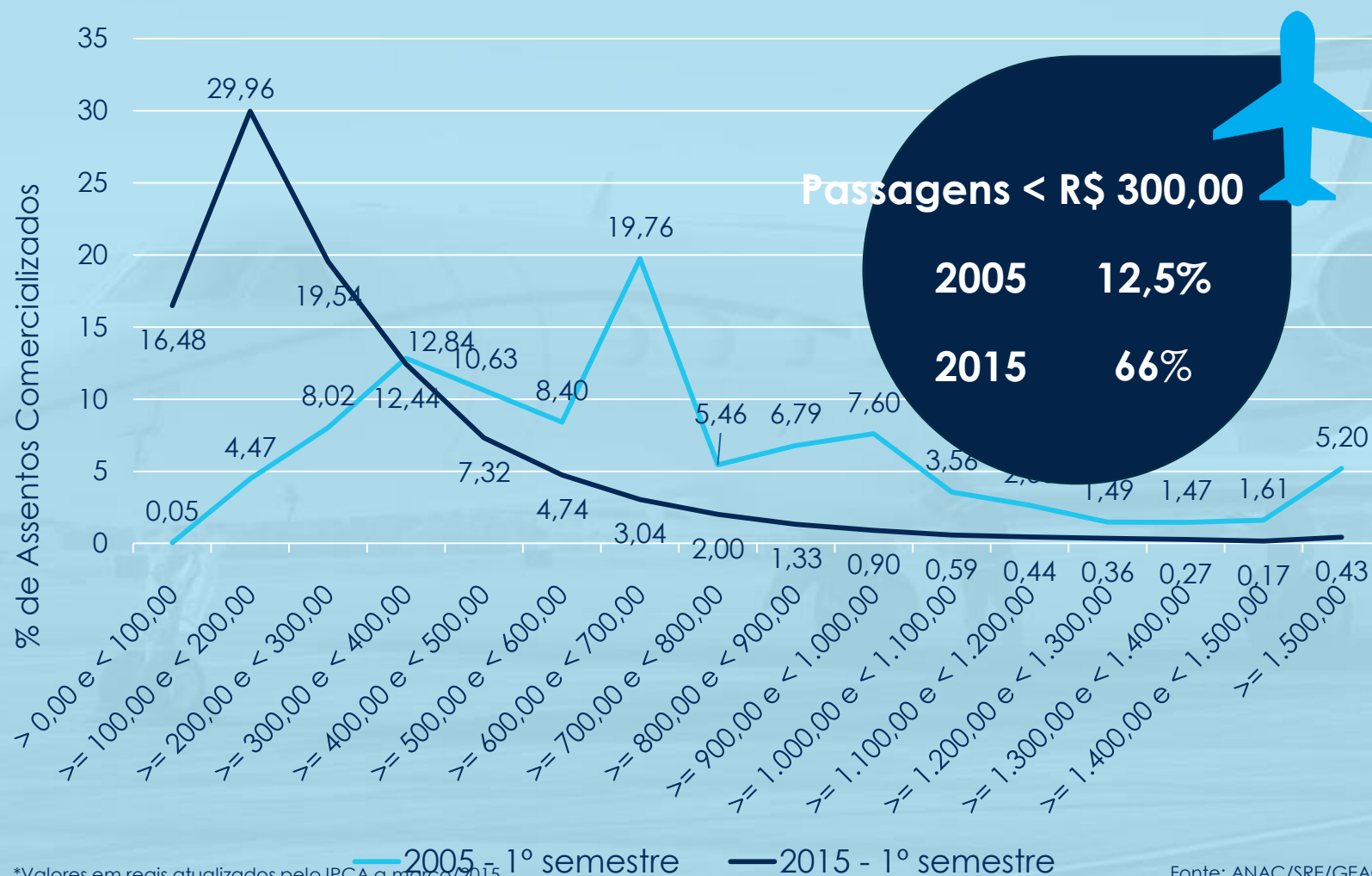


■ Rodoviário

Fonte: ANAC/SRE/GEAC

* janeiro a
setembro
Interestadual com
mais de 75 km

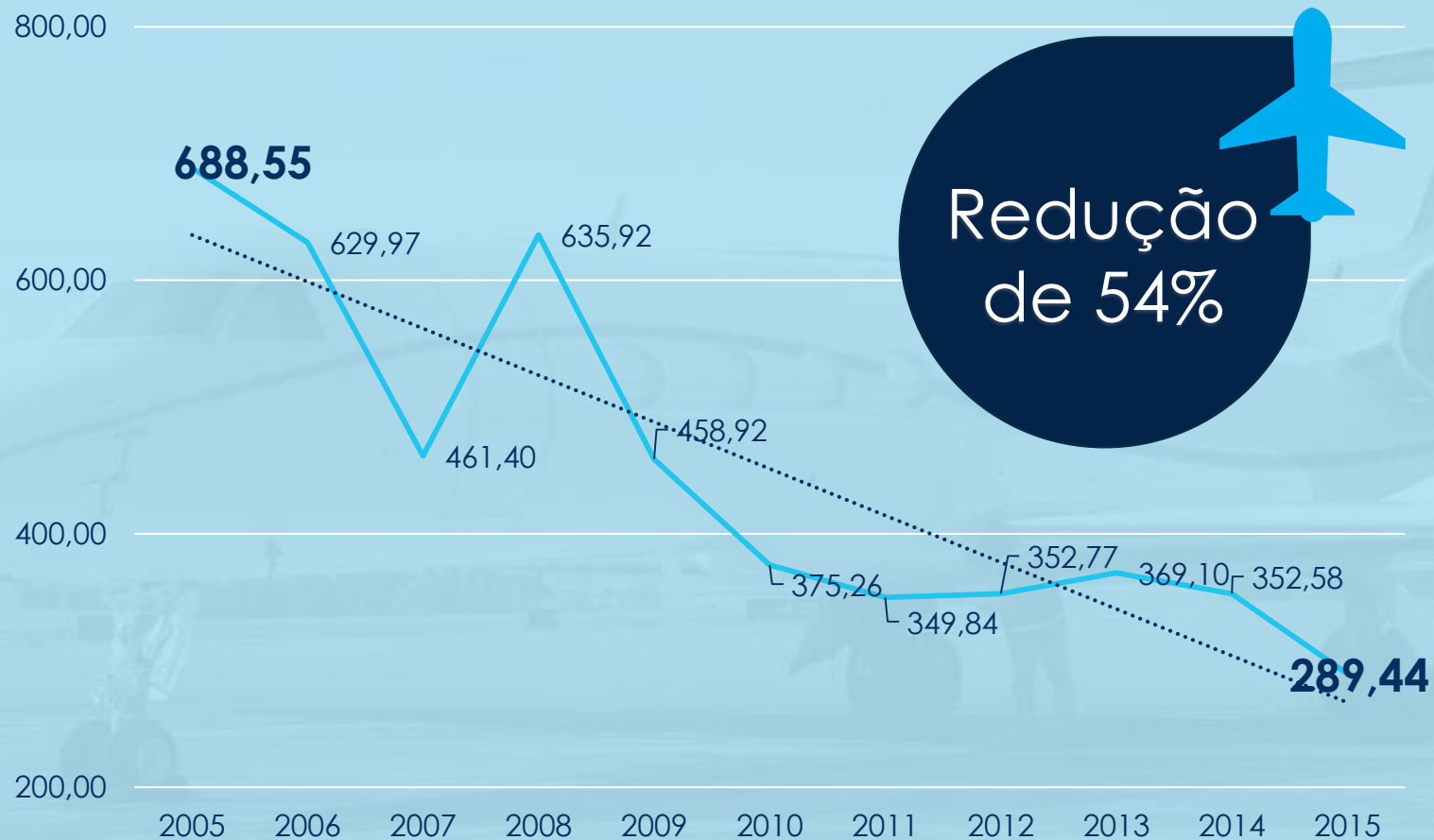
ASSENTOS POR FAIXA DE TARIFA DOMÉSTICA



*Valores em reais atualizados pelo IPCA a março/2015
1º Semestre do ano - Todas as rotas

Fonte: ANAC/SRE/GEAC

TARIFAS AÉREAS DOMÉSTICAS



*Tarifas médias comercializadas
1º Semestre do ano - Todas as rotas
Em valores reais (IPCA 06/2015)

— Tarifa Real Anual

CONCESSÕES

Expansão da infraestrutura

- ✓ Atender ao crescimento da demanda

Melhoria do nível de serviço

- ✓ Attingir níveis adequados de serviço

Difusão de melhores práticas de gestão aeroportuária

- ✓ Participação da ANAC em aeroportos concedidos

Introdução de competição no sistema aeroportuário do Brasil

- ✓ Realização de estudos comparativos entre operadores

CONCESSÕES

- Ineditismo na Agência - 6 aeroportos já concedidos

Aeroportos	Investimentos Estimados* (R\$ MM)
São Gonçalo do Amarante	650
Viracopos	8.700
Guarulhos	4.600
Brasília	2.800
Galeão	5.700
Confins	3.500
TOTAL	25.950

* Valores do EVTEA

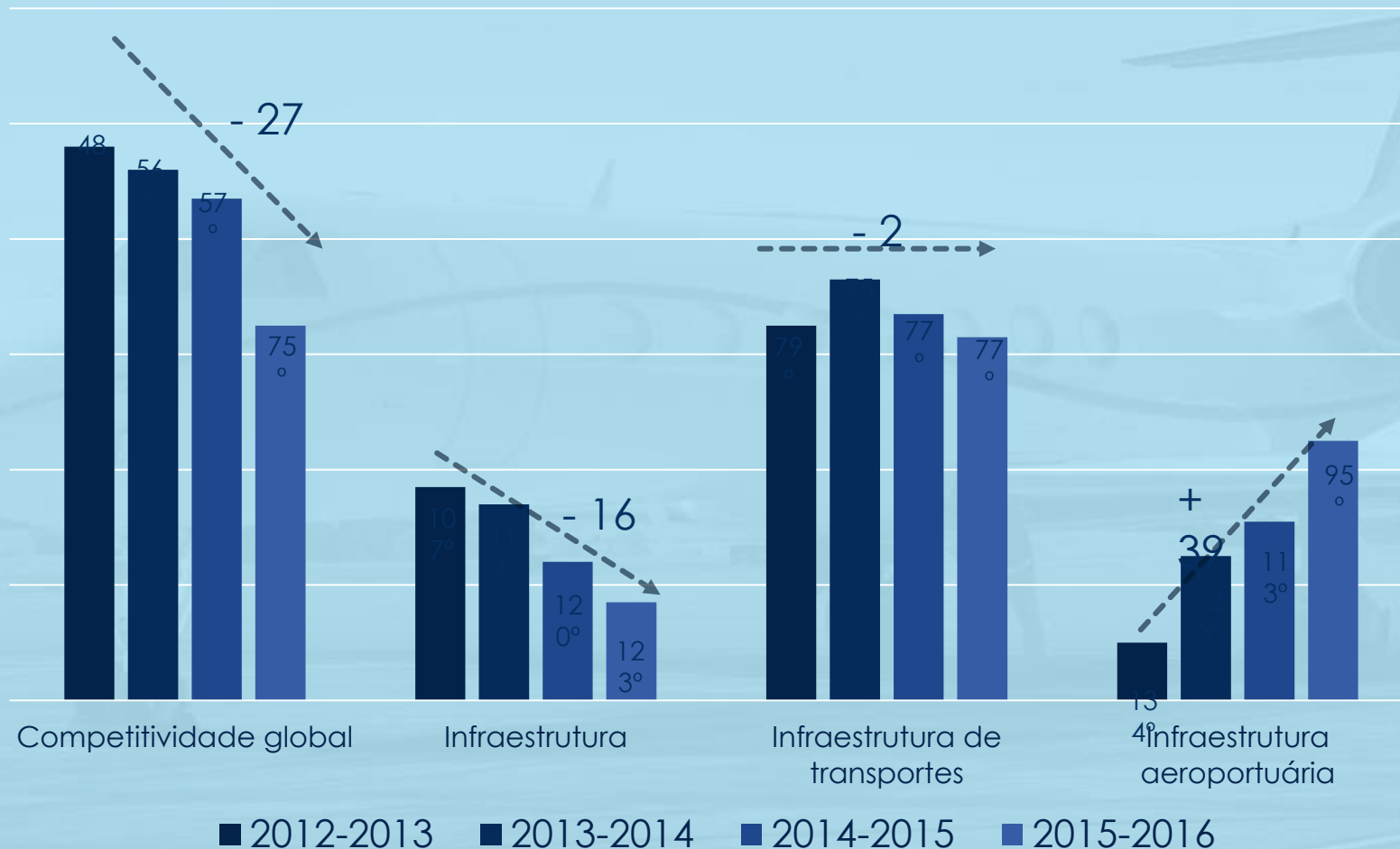
Novos Macroprocessos



Otimização da Agência



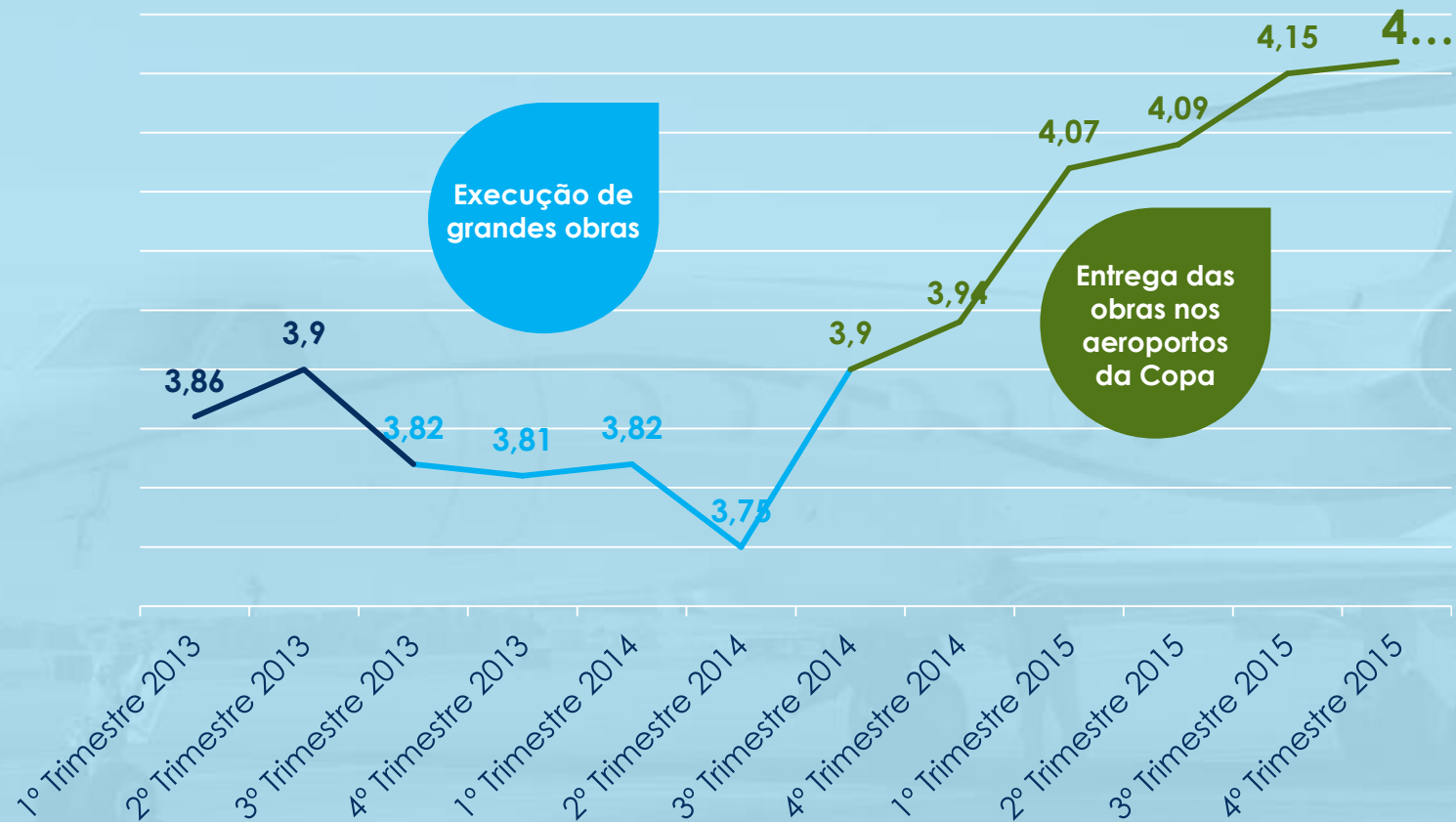
FÓRUM ECONÔMICO MUNDIAL



GRANDES EVENTOS



SATISFAÇÃO GERAL DOS PASSAGEIROS



- Mais de 199.00 entrevistas já foram realizadas.
- A pesquisa envolve 48 indicadores de percepção nos 15 aeroportos responsáveis por 80% da movimentação.
- São feitas 30 medições – tempos de filas, restituição de bagagem e guichês ocupados.
- Pesquisa da Praxian – Business & Marketing (nível de confiança é de 95% e a margem de erro é de 5%).

SEGURANÇA

Criação da ANAC



*A taxa de acidentes mundial para 2015 ainda não foi divulgada.

DESEMPENHO EM AUDITORIAS INTERNACIONAIS

**Auditoria
OACI
(novembro/2015):**
Brasil: 94,48%
Média mundial:
72,06%

Classificação	Estado	EI (Overall)
1º	Emirados Árabes Unidos	98,85%
2º	Coreia	98,58%
3º	Singapura	98,45%
4º	Armênia	96,2%
5º	Canadá	95,28%
6º	Brasil	94,48%
7º	França	94,37%

FAA:

- **100%** de aprovação da ANAC (novembro/2009)

**Auditoria USAP
da OACI:**
• **segurança nos aeroportos brasileiros (security)**

2009: 85% de conformidade

2015: 97% de conformidade



Presidência da

• 2013/2014
CLAC



CAACL

Comunidade das Autoridades
de Aviação Civil Lusófonas

- Brasil foi designado pela ICAO para auxiliar os demais países lusófonos na elevação de seus padrões de segurança, incluindo o acompanhamento da implementação do USOAP



- País mais votado para assento no Grupo 1 (países mais relevantes para a aviação mundial) – apoio de 160 países
- Pela primeira vez o Brasil assume a Presidência da Comissão Econômica da Assembleia

ULTRA-LOW FARES**OPTIONS****FRESH PLANES****COZY SEATING**

Our fares are fully unbundled. No “free” bag. No “free” drink. Other airlines bake those options right into their ticket price. We don’t. A ticket with us gets you and a personal item from A to B.

Nossas tarifas são totalmente desagregadas. Sem bagagem “grátis”. Sem bebida “grátis”. Outras empresas aéreas embutem essas opções dentro do preço do bilhete. Nós não. Um bilhete conosco leva você e um item pessoal de A para B.

gets you and a personal item from A to B.

