



# Código Brasileiro de Aeronáutica Audiência Pública no Senado

18/10/2016

Paulo Costa

Our mission is to represent, lead and serve the airline industry.

- ↗ ORGANIZAÇÃO **GLOBAL** QUE REPRESENTA AS EMPRESAS AÉREAS NO MUNDO
- ↗ **266** AFILIADOS (PASSAGEIROS E CARGA)
- ↗ **84%** DO TRÁFEGO ÁEREO GLOBAL
- ↗ **63** ESCRITÓRIOS EM **60** PAÍSES
- ↗ **1.500** FUNCIONÁRIOS

**9.8 MILLION PASSENGERS**



**104,000 FLIGHTS**



**\$18.6 BILLION WORTH  
OF GOODS CARRIED**



## TRANSPORTE AÉREO – Força Motriz da Economia Mundial

- ↗ 3.5% do PIB mundial
- ↗ Se a aviação fosse um país, seria a 19<sup>a</sup> economia mundial
- ↗ Impacto Econômico: USD2.7 trilhões
- ↗ Empregos: 62,7 milhões

3 bilhões  
de  
passageiros  
em 2014

35% do  
comércio  
mundial  
em valor

USD5.3 tri  
e 48mi de  
toneladas  
em carga

## Benefícios Econômicos da Aviação no Brasil

- ↗ Brasil a 7a. potência econômica mundial
- ↗ Brasil tem o 3o. maior tráfego aéreo doméstico mundial



# Aviation in 2032



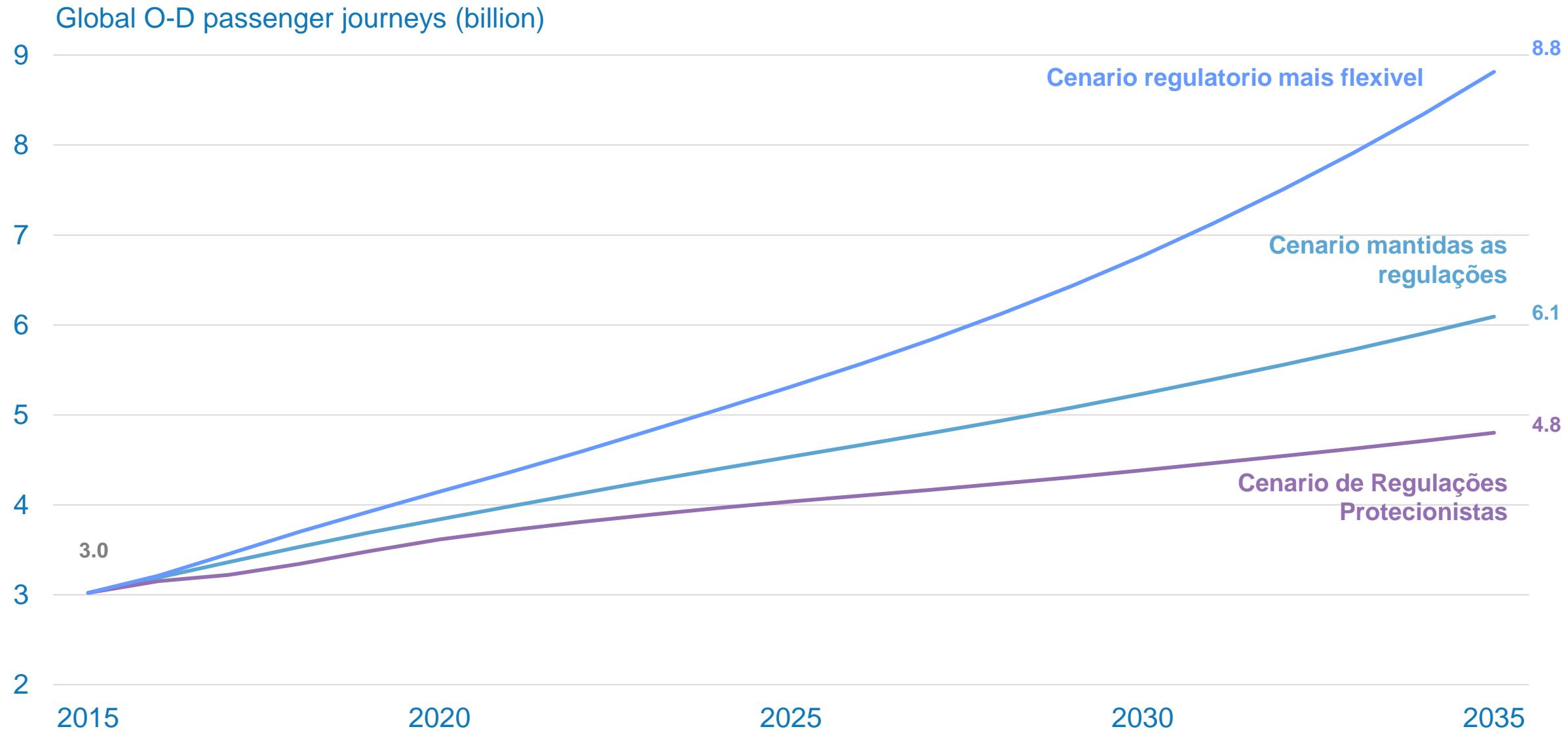
**6.63 bn**  
passengers

**41,240**  
jet aircraft

**103.1 m**  
jobs supported

**\$5.8 trn**  
GDP supported

# Demanda por Transporte Aéreo vai Dobrar - 2035



# Caso da Australia



- ↗ Proteção ampla da economia: Lei do Direito do Consumidor
  - ↗ Previsão
    - ↗ conduta enganosa
    - ↗ propaganda enganosa
    - ↗ contratos abusivos
    - ↗ direito a reparação em caso de falha no serviço

# Caso da Australia



- ↗ Proteção específica para aviação:
  - ↗ Aplicação da Convenção de Montreal de 1999
  - ↗ Educação do Consumidor: Código de Conduta do Consumidor de Aviação
  - ↗ Solução de Reclamação via Arbitragem com resolução em até 20 dias

A screenshot of a computer screen showing the Qantas website. The page title is "Customer Charter and Frequent Flyer Customer Commitment". It features the Qantas logo and a section titled "Our Commitment to You". Below this, there are three numbered points: 1. We will never compromise on safety, 2. We are committed to getting you and your bags to your destination on time, and 3. We will look after you if things don't go as planned. The page also includes links for "Customer Charter" and "Frequent Flyer Customer Commitment".

A screenshot of a computer screen showing the "AIRLINE CUSTOMER ADVOCATE" website at www.airlinecustomeradvocate.com.au. The page has a sidebar with links like "About Us", "Airline Customer Charter", and "Participating Airlines" which lists Jetstar, Virgin Australia, rex, tigerair, and Qantas. The main content area explains what the service does and provides links for "LODGE A COMPLAINT", "FURTHER INFORMATION", and "TRACK STATUS".

# Caso da Australia



## ↗ Resultados:

- ↗ 2004-2014: Redução em 37% das tarifas domésticas
- ↗ Taxa de Cancelamentos: 1.3%
- ↗ Taxa de voos no horário: 83.6% para saídas; 82.1% para chegadas

# Caso da China



- ↗ Regulamentação específica sobre direitos dos passageiros na aviação entra em vigor em 1/1/2017
  - ↗ Escopo: Se aplica nas partidas e apenas às cias internacionais
- ↗ Política de atrasos e cancelamentos: Seguem o estabelecido pela aérea nas Condições Gerais de Transporte
- ↗ Interrupção Massiva: requer planos de contingência e coordenação pelas múltiplas partes envolvidas (ex.: aeroportos, cias aéreas, polícia, ANSP)

# Caso da China



- ↗ Obrigação de Assistência depende se a natureza do evento esta ou não sob controle da cia aérea
  - ↗ Não estando ela ajuda o passageiro mas ele paga pelos serviços
- ↗ Gerenciamento de atraso:
  - ↗ Obrigação de informar os passageiros sobre as mudanças no status dos voos
  - ↗ Capacidade de responder reclamações em Chines
- ↗ Passageiros desobedientes
  - ↗ Proibição de quebrar equipamentos e perturbar as operações



# Caso Africa do Sul



- ↗ Código Aeronáutico de Direito do Consumidor esta em construção, alinhado com o Código de Proteção ao Consumidor da Africa do Sul (CPA)
- ↗ Visa:
  - ↗ Regular mínimos direitos e recursos
  - ↗ Promover práticas de negócio justas
  - ↗ Prover um efetivo sistema de solução de disputas
  - ↗ Reduzir incerteza legal

# Caso África do Sul



- ↗ Recusa de embarque (denied boarding)
  - ↗ Voluntário versus involuntário
  - ↗ Involuntary – direito a assistência, re-itineração/reembolso, compensação
- ↗ Cancelamento
  - ↗ Cuidado e assistência
  - ↗ Escolha entre reembolso ou nova reserva
  - ↗ Compensação, a menos que seja uma circunstância extraordinária ou o passageiro receber uma pré-notificação

# Caso Africa do Sul



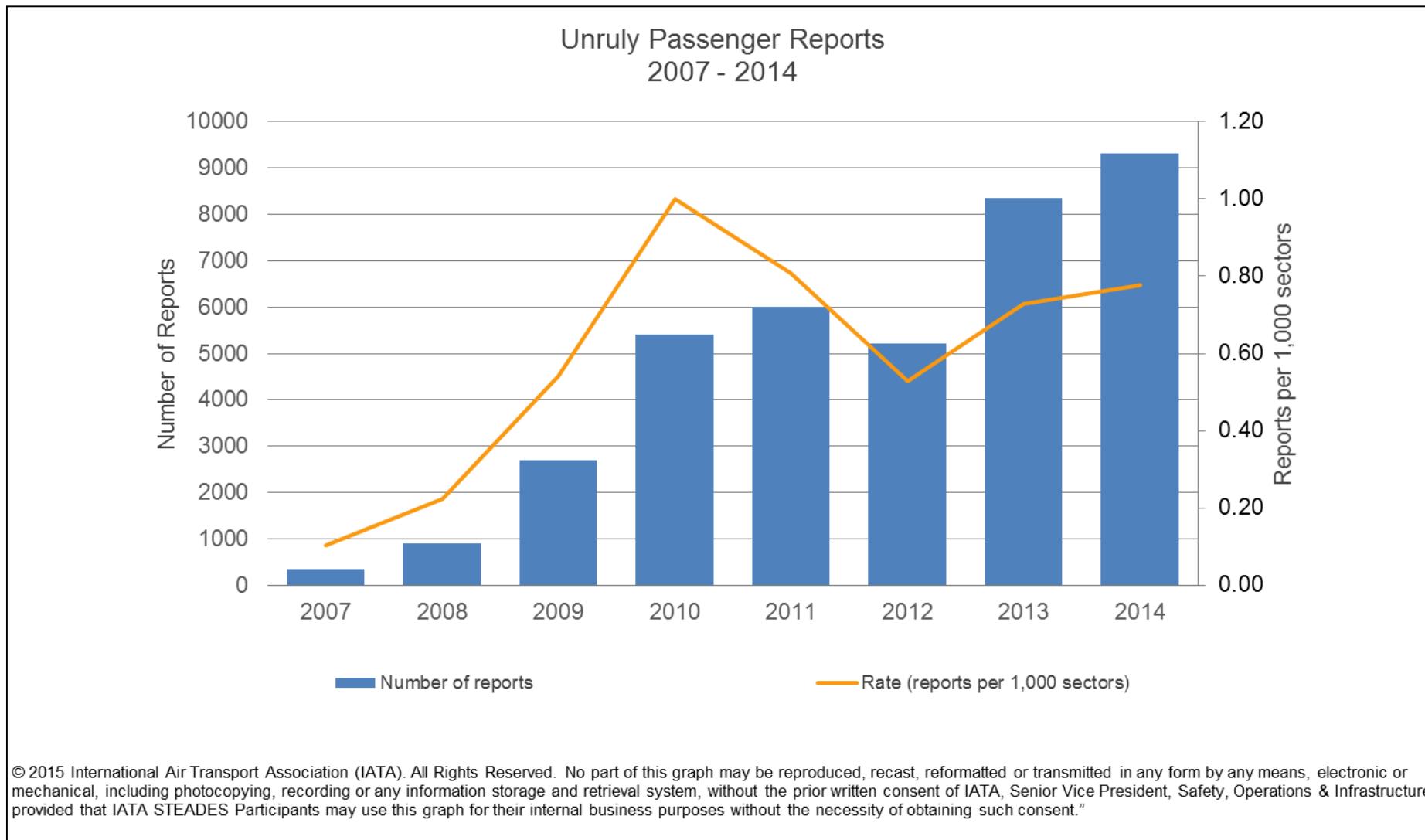
- ↗ Cancelamento pelo Consumidor
  - ↗ Aéreas devem determinar uma taxa razoável pelo cancelamento
  - ↗ Pode não ter qualquer valor reembolsável caso seja previamente comunicado
  - ↗ Sem taxa no caso de morte ou hospitalização do passageiro
- ↗ Atrasos
  - ↗ Cuidado e assistência apenas nos casos dentro do controle das aéreas

# Australia, China e Africa do Sul vis-à-vis Brazil: Problemas chaves

Issue	  	
Direito de Arrependimento	Nenhum	Hoje: Código de Defesa do Consumidor (CDC) - 7 dias depois da compra fora do estabelecimento Proposta (ANAC): 24 horas/ 7 dias antes da compra
Franquia de Bagagem	Nenhuma	Hoje: 2 peças gratis p/ voo inter Proposta: Nenhuma
Compensação por atraso de voo	Aplica-se a MC 99 e as Condições de transporte da empresa aérea	Hoje: Dano moral + responsabilidade da aérea (CDC) Proposta: responsabilidade + assistencia (ANAC)
Transferibilidade dos Tkts	proibido	Conforme regras das cias aéreas (proposta)
Multa por no-show	Permitido	Proibido se o cliente notificar com 2 horas de antecedencias

- Permitir maior flexibilidade das regras para que as cias aéreas possam aumentar a gama de produtos ofertadas aos seus clientes, o que aumenta a competição entre elas, melhores opções de preço e induz ao crescimento.
- Alinhamento as melhores práticas internacionais
- Revisão das Condições Gerais do Transporte
  - Bagagem (liberdade tarifária – maior opção ao passageiro)
  - Não transferência de titularidade do bilhete aéreo
  - Direito de arrependimento (24 horas e 7 dias antes do voo)
  - Assistência ao passageiro por atraso ou cancelamento de voo por razões sob controle da empresa aérea (alinhamento a Convenção de Montreal 99)

# Incidentes envolvendo passageiros indisciplinados é um problema significativo



## Unruly Passengers have become a significant issue

2007–2014

**38,230**

reported cases of  
unruly incidents

2014

**9,316**

reported cases of  
unruly incidents

**16.1%**

of cases required  
police intervention

1 incident every  
1,530 flights

1 incident every  
1,289 flights

**It is one  
of the top 3**  
safety issues that  
concern cabin crew



**53%** of IATA members surveyed considered that unruly passengers have increased in frequency in past 5 years

**40%** of airlines had diverted a flight in past 12 months due to an unruly passenger.



## Mais Informações:

**Paulo Costa**

Campaign Manager

Tel: [+55 11 2187 4239](tel:+551121874239) | Mob: [+55 11 9.9105.0985](tel:+5511991050985)

[costap@iata.org](mailto:costap@iata.org) | [www.iata.org](http://www.iata.org)

**International Air Transport Association**

Av. Ibirapuera, 2332, cj 22 - Torre I - São Paulo/SP – Brasil - 04028-002

