



Código Brasileiro de Aeronáutica

Audiência Pública no Senado

18/10/2016

Paulo Costa

- 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 19ª 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



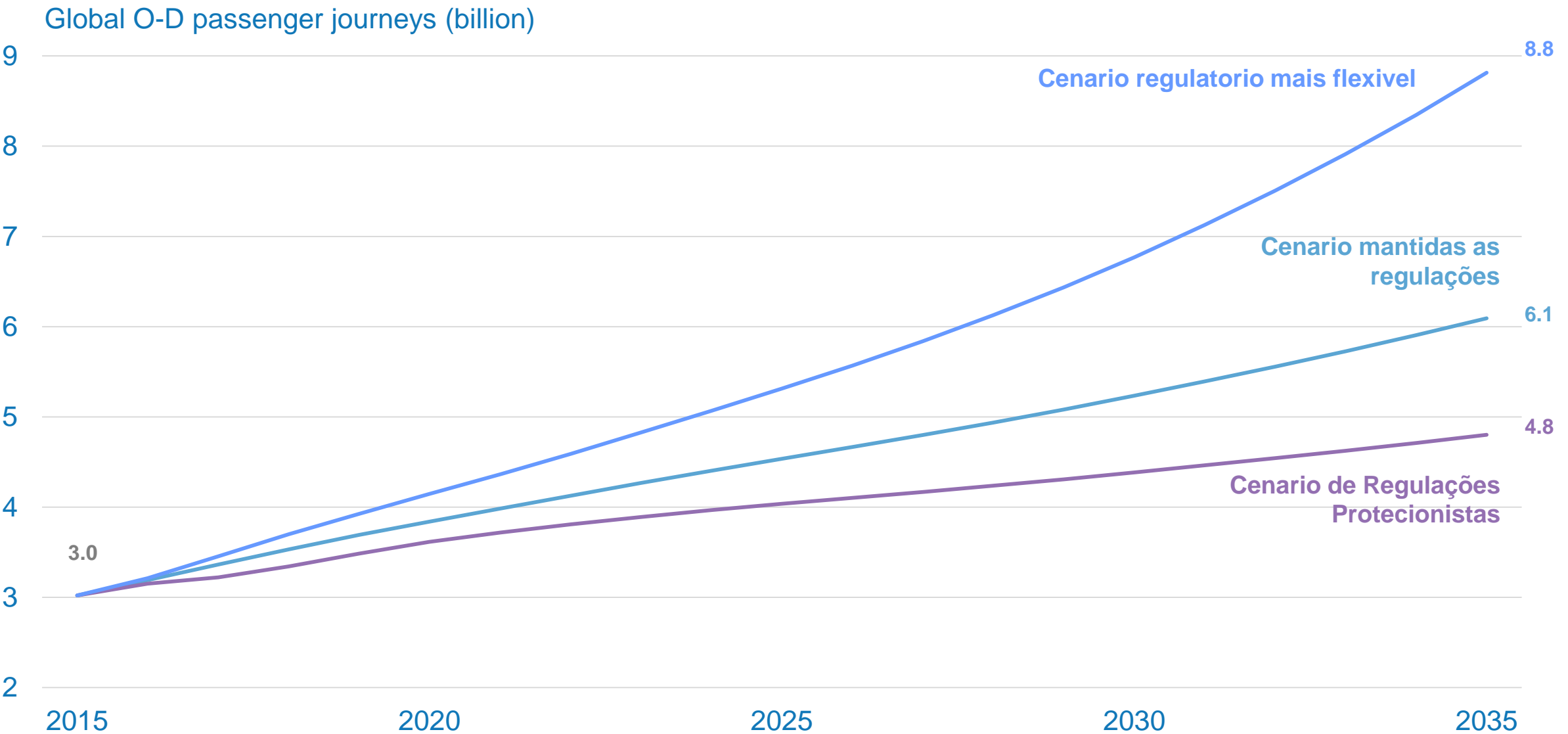
6.63 bn
passengers

41,240
jet aircraft

103.1 m
jobs supported

\$5.8 trn
GDP supported

Demanda por Transporte Aéreo vai Dobrar - 2035



Caso da Australia

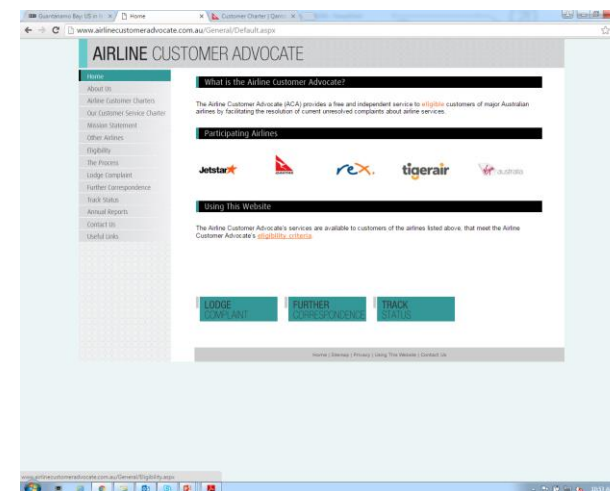
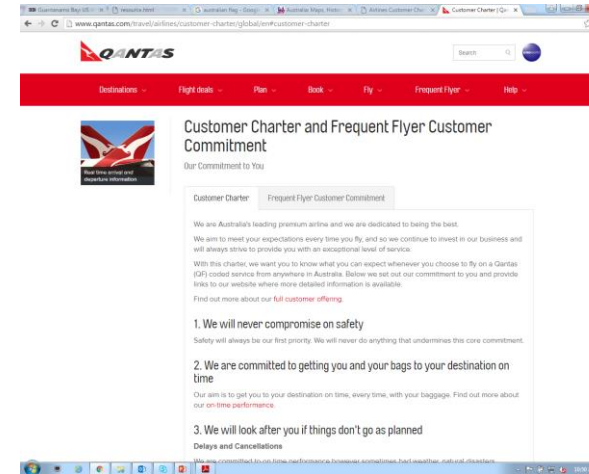


- Proteção ampla da economia: Lei do Direito do Consumidor
 - Previsão
 - conduta enganosa
 - propaganda enganosa
 - contratos abusivos
 - direito a reparação em caso de falha no serviço

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



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, policia, 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 Africa do Sul



- Recusa de embarque (denied boarding)
 - Voluntário versus involuntário
 - Involuntary – direito a assistência, re-iteração/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

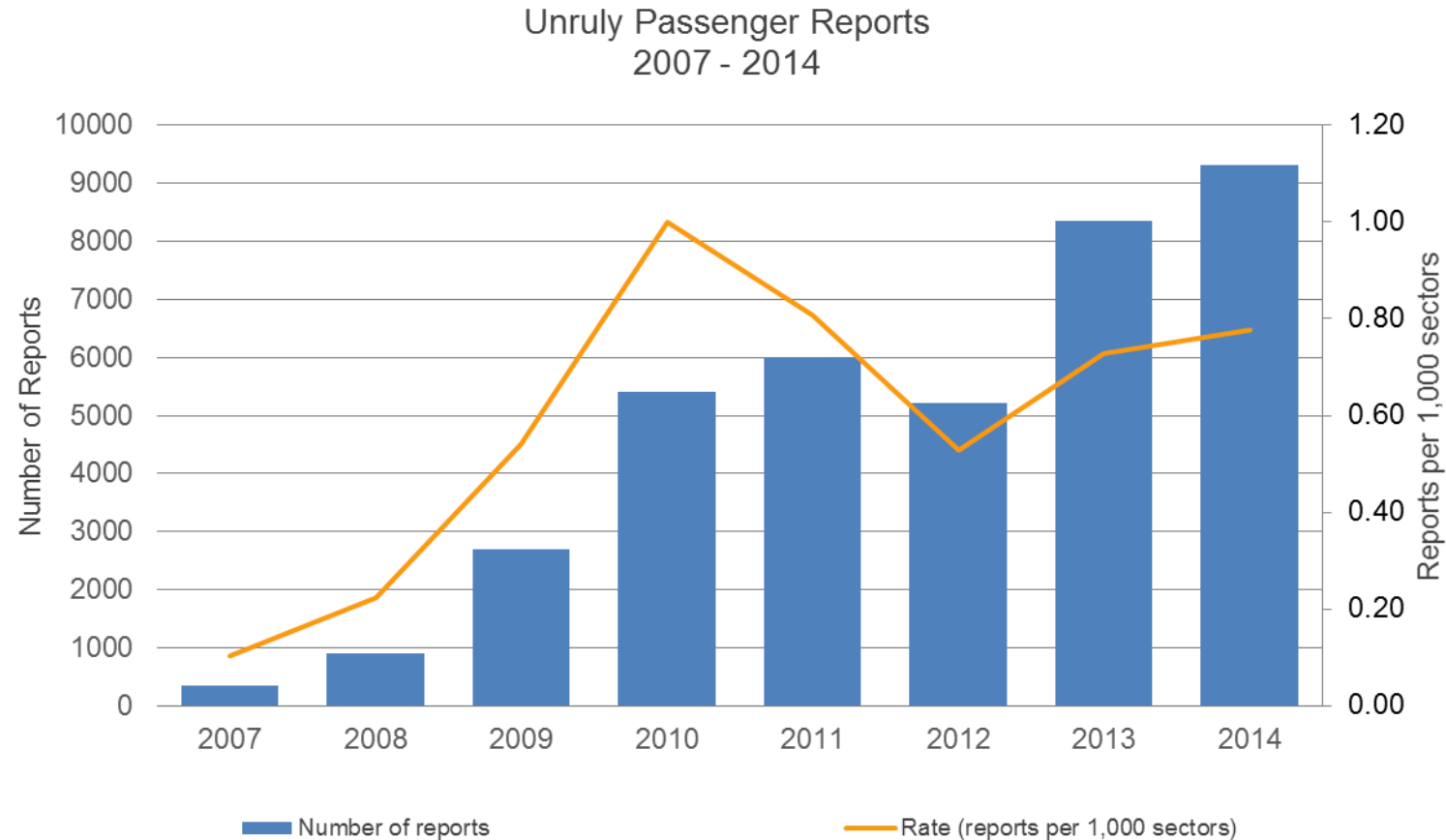
Australia, China e Africa do Sul vis-à-vis Brazil:

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 Tks	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 praticas 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



© 2015 International Air Transport Association (IATA). All Rights Reserved. No part of this graph may be reproduced, recast, reformatted or transmitted in any form by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without the prior written consent of IATA, Senior Vice President, Safety, Operations & Infrastructure; provided that IATA STEADES Participants may use this graph for their internal business purposes without the necessity of obtaining such consent."

Unruly Passengers have become a significant issue

2007–2014

38,230

reported cases of
unruly incidents

**1 incident every
1,530 flights**

2014

9,316

reported cases of
unruly incidents

**1 incident every
1,289 flights**

16.1%

of cases required
police intervention

**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 | www.iata.org

International Air Transport Association

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

