

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE 2009

Dispõe sobre as condições gerais de transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, no uso da competência que lhe foi outorgada pelo inciso V do art. 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, com base nos incisos X e XLVI do art. 8º da mesma lei e tendo em vista o disposto nos artigos 229, 230, e 231 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, a sua legislação complementar, e a deliberação na Reunião de Diretoria realizada em de de 2009,

RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar, nos termos desta Resolução, as condições gerais de transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

CAPÍTULO I

Do Atraso de Voo

Seção I

Da Informação sobre o Atraso de Voo

Art. 2º O transportador, ao antever que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º Caso o atraso só seja estimado após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do atraso, do motivo e da previsão do horário de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

Seção II

Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Atraso de Voo

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I- ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador também poderá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pelo endosso do bilhete de passagem.

Art. 4º Em caso de interrupção do transporte ou de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o passageiro terá direito, alternativamente, além do disposto no art. 3º, ao endosso do bilhete de passagem.

Parágrafo único Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, o transportador também deverá oferecer ao passageiro, alternativamente, a opção pela conclusão do serviço originalmente contratado por outro meio de transporte disponível.

Art. 5º Caso o passageiro opte pelo endosso do bilhete de passagem, o transportador contratado deverá fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

Art. 6º Sempre que, ao prestar as informações sobre o atraso do voo, o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos artigos 3º, 4º e 5º, conforme o caso.

Art. 7º Nos casos previstos nos artigos 3º, 4º e 5º, transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

CAPÍTULO II

Do Cancelamento de Voo

Seção I

Da Informação sobre o Cancelamento de Voo

Art. 8º O transportador, ao antever que o voo será cancelado, deverá informar ao passageiro, com razoável antecedência, sobre o cancelamento e o motivo, pelos meios de comunicação de que dispuser.

§1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverá ser avisado ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§2º O transportador deverá manter o passageiro periodicamente informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo, por meio dos sistemas de comunicação disponíveis nos aeroportos.

Art. 9º Caso a confirmação do cancelamento do voo só ocorra após o início do período para a realização do *check in*, o passageiro deverá neste ato ser informado do cancelamento e do motivo.

Seção II

Das Alternativas à Disposição do Passageiro em Decorrência do Cancelamento de Voo

Art. 10 Em caso de cancelamento de voo, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito sem restrições, com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Parágrafo único O transportador deverá oferecer ao passageiro, alternativamente:

I - o embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares, ou

II - o endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores.

Art. 11 No caso previsto no artigo 10, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

CAPÍTULO III

Da Preterição de Passageiro

Seção I

Das Medidas Prévias à Preterição de Embarque

Art. 12 O transportador, sempre que antever circunstâncias que possam gerar a preterição de passageiro com reserva confirmada, deverá procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o oferecimento de compensações.

Parágrafo único As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociação entre os passageiros e o transportador.

Seção II

Das Alternativas à Disposição do Passageiro Preterido

Art. 13 Em caso de preterição, o passageiro que tiver comparecido para o embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, terá direito, alternativamente:

I - ao embarque em voo do transportador contratado que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em data da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares; ou

II - ao endosso do bilhete de passagem, devendo o transportador contratado fornecer informações ao passageiro sobre voos de outros transportadores, ou

III - ao reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas, no prazo de até sete dias, contado da data de solicitação, a ser efetuado em favor do adquirente do bilhete, ou a quem ele indicar, por meio de transferência bancária ou crédito,

com estorno único das parcelas pagas e cancelamento imediato de eventuais parcelas pendentes.

Art. 14 No caso previsto no artigo 13, o transportador deverá proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

CAPÍTULO IV

Da Assistência

Art. 15 Ressalvados os casos em que o passageiro opte pelo reembolso do valor do bilhete de passagem, é assegurado ao passageiro que tiver comparecido para embarque na hora estabelecida, com reserva confirmada, o direito a receber assistência do transportador.

§1º A assistência consiste em ter satisfeitas, gratuitamente e de modo compatível com o tempo de espera, as seguintes necessidades imediatas:

- I - facilidades de comunicação;
- II - alimentação;
- III - acomodação em local adequado, e
- IV - transporte de e para o aeroporto.

§2º A assistência será devida em razão da estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora:

- a) facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros.

II - superior a 2 (duas) horas:

- a) assistência prevista na alínea “a” do inciso anterior, e
- b) alimentação compatível com o tempo de espera.

III - superior a 4 (quatro) horas:

- a) assistência prevista nas alíneas “a” e “b” do inciso anterior, e
- b) acomodação em local adequado ou traslado aeroporto - residência/hotel/escritório – aeroporto.

§3º Quando, pela estimativa de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado, for necessário o pernoite em localidade diversa de sua origem, deverá ser provido ao passageiro, além de facilidades de comunicação e de alimentação, hospedagem em local adequado, bem como o transporte de e para o aeroporto.

§4º Aplicam-se as disposições deste artigo, no que for cabível, às estimativas de atraso na realização do serviço de transporte aéreo contratado mesmo quando os passageiros já estiver a bordo de aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

CAPÍTULO V

Das Disposições Finais

Art. 16 Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à

perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o passageiro, bem como proporcionar ao passageiro a assistência de que trata o artigo 15.

Art. 17 O descumprimento aos termos desta Resolução configura infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u” do inciso II do artigo 302 do CBAer.

Art. 18 Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.

Art. 19 Revogam-se os artigos 22, 23 e 24 da Portaria nº. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, Publicada no Diário Oficial da União nº. 219-E, Seção 1, páginas 10, 11 e 12, de 14 de novembro de 2000.

Brasília, de de 2009.

Solange Paiva Vieira

Diretora-Presidente