MINUTA DE RESOLUÇÃO

Estabelece as regras de compensação aos passageiros vítimas da situação de "overbooking".

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVI – ANAC, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos X e XXI do art.8º combinado com o inciso V, do art.11, ambos da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005; e

Considerando a necessidade de estabelecer as regras para o ordenamento aos casos de "overbooking", com a finalidade de atender ao usuário portador de bilhete válido com reserva confirmada, que tenha comparecido para "check-in", no prazo e condições requeridas, e que deixou de embarcar no vôo a que tinha direito ou ainda àquele usuário sujeito ao risco de não embarcar, em razão de excesso de passageiros;

Considerando que o "overbooking" reclama a atuação conjunta dos órgãos públicos, dos transportadores aéreos e entidades de defesa do consumidor no sentido de evitá-lo;

Considerando a necessidade de oferecer alternativas ao passageiro preterido para embarque; e

Considerando que é dever da ANAC adotar medidas necessárias para assegurar o atendimento do interesse público, nos termos do art. 8º, caput da Lei nº 11.182, de 2005, provendo, de forma adequada a prestação de serviços públicos de transporte aéreo regular e de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, promovendo o fortalecimento dos direitos do usuário do transporte aéreo, bem como das operações das empresas aéreas, em condições harmônicas em ambiente de livre mercado;

RESOLVE:

Art.1º Verificando-se uma situação de "overbooking" em determinado vôo, os transportadores, antes de preterirem ou negarem o embarque a qualquer passageiro, devem oferecer aos passageiros voluntários, a alternativa da compensação, a ser acordada entre o transportador e o passageiro.

Art. 2º A compensação será oferecida aos passageiros em condições de embarcar no vôo ofertado, portadores de bilhete válido, com reserva confirmada, que tenham comparecido para o "check-in", no prazo e condições requeridas.

Art. 3º Os transportadores deverão, obrigatoriamente, informar por escrito a cada passageiro preterido voluntário e involuntário as regras de compensação e a assistência disponível.

Art.4º A compensação poderá ser feita da seguinte forma:

a) Em dinheiro
b) Na aquisição de outro bilhete de passagem aérea, a ser utilizado pelo passageiro
c) Em "up grade" para a classe superior àquela para a qual o passageiro tiver bilhete de passagem, em outro vôo;
d) No pagamento de excesso de bagagem

Parágrafo único – As compensações de que trata o "caput" deste artigo deverão ser objeto de negociações entre os passageiros e o transportador, facultado àqueles a sua aceitação.

Art. 5º Ao iniciar a oferta da compensação, o transportador deverá especificar os vôos alternativos, com a indicação dos horários de partida e de chegada, eventuais escalas e conexões e do nome do transportador que os realiza.

Art. 6º Os passageiros voluntários terão o seu embarque suspenso até a sua reacomodação em outro vôo e que sejam finalizadas as providências da compensação.

Art. 7º Correrão por conta do transportador as eventuais despesas do passageiro voluntário com refeição, transporte do e para o aeroporto, acomodação e telefonemas em número razoável, não incluídas no valor da compensação.

Art. 8º No caso de recusa da compensação, receberão a prioridade de embarque: os menores de 18 anos desacompanhados; os maiores de 65 anos; as gestantes; os portadores de deficiência; os membros da mesma família que viajarem juntos; e o passageiro em trânsito.

Art. 9º No caso de preterição (passageiro "overbooking" involuntário), o passageiro poderá escolher:

a) reembolso do preço da passagem correspondente ao trecho "overbooking"
b) transporte pelo primeiro vôo disponível ao destino final;
c) transporte em outra data posterior à conveniência do passageiro

Art. 10 Independentemente e em adição às condições especificadas no Art. 9º, ao passageiro preterido involuntariamente, o transportador pagará imediatamente uma compensação, de acordo com o quadro abaixo:

Extensão do Vôo	Atraso p/ destino final	Compensação
Até 1100 km	Até 2 horas	R$ 300
Até 1100 km	Acima de 2 horas	R$ 600
1100 km a 2200 km	Até 3 horas	R$ 450
1100 km a 2200 km	Acima de 3 horas	R$ 900
Acima de 2200 km	Até 4 horas	R$ 600
Acima de 2200 km	Acima de 4 horas	R$ 1.200

§ 1º Os valores estabelecidos como compensação serão revisados anualmente.

§ 2º Nas datas festivas, tais como Natal, Carnaval e Semana Santa e nos feriados nacionais a serem definidos pela ANAC, os valores estabelecidos como compensação serão dobrados.

Art. 11 Além das compensações estabelecidas no Art. 10, correrão por conta do transportador as despesas do passageiro preterido involuntariamente com alimentação, transporte do e para o aeroporto, hospedagem em hotel nos casos de pernoite e telefonemas em número razoável, não incluídas no valor da compensação.

Art. 12 O transportador deve registrar junto à ANAC e incluir no bilhete de passagem todas as informações referentes ao "overbooking" e ao "no-show".

Art. 13 Será aplicada multa correspondente a 10 (dez) vezes o valor da tarifa cheia correspondente ao trecho do bilhete pago pelo consumidor, em caso de descumprimento das condições constantes nesta Portaria.

Art. 14 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.