

Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)

TRANSCRIÇÃO DO

PROCON-MG FALA COM VOCÊ

Transporte Aéreo e os Direitos do Consumidor

21 DE AGOSTO DE 2018

LOCAL

Auditório Vermelho da Procuradoria-Geral de Justiça
Av. Álvares Cabral, 1.690 - 1º andar

PÚBLICO

Cidadãos interessados pelo tema

**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON-MG**

**PROCON-MG FALA COM VOCÊ
Transporte Aéreo e os Direitos do Consumidor**

21 de agosto de 2018

PROGRAMAÇÃO

13h30 - Credenciamento

13h50 - Abertura

Ricardo Augusto Amorim César - assessor jurídico do Procon-MG

14h - Palestra: *Transporte Aéreo e os Direitos do Consumidor*

Expositores:

Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

Regina Sturm Vilela, Coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon-MG

Christiane Vieira Soares Pedersoli, Assessora Jurídica do Procon-MG

Tais Marinho Pereira, Estagiária da Assessoria Jurídica do Procon-MG

Debatedores:

Marcos Diegues, Advogado, Consultor Especial da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR

Luciana Atheniense, Advogada Militante nas Áreas Cível, Consumidor e Turismo

16h - Intervalo (30 min)

16:30 - Esclarecimento de dúvidas (1h30)

18h - Encerramento

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Bem, pessoal, boa tarde para todos que estão aqui presentes. Meu nome é Ricardo, eu sou servidor do Procon Estadual de Minas Gerais, sou assessor jurídico, e é com muita satisfação que nós vamos apresentar hoje para vocês. Essa é a primeira edição do evento Procon fala com você, com o tema: Transporte aéreo e direitos do consumidor.

A formatação desse evento vem depois de uma série de estudos que o Procon tem feito em relação a diversos temas, especialmente à questão de transporte aéreo, onde são juntadas informações diversas, diversos setores, desde a Anac, do setor privado, de outros Procons. Então, nós temos aqui um conjunto de informações que, certamente, vai ser de muita presteza, de prestabilidade para todos os senhores.

De início, eu começo parabenizando a todos que estão aqui presentes por dedicar esse tempo ao aprendizado, que é muito importante. Quero também parabenizar os palestrantes que são meus colegas e amigos de Procons, e que eu percebi e vi eles com muito carinho durante várias semanas preparando esse material, essas apresentações, essas exposições para os senhores.

Então, eu tenho certeza que todos sairão aqui conhecendo mais sobre o setor de transporte aéreo e nós também vamos aprender, porque os senhores, os consumidores, são os que nos provocam a pensar em temas cada vez mais aprofundados, a fazer pesquisas em todos os setores referentes ao seguimento de transporte aéreo, inclusive. Então, a gente está no contínuo aprendizado, uma troca de informações, uma troca de ideias.

Digo isso principalmente sabendo que às vezes há questões que a gente não vai ter resposta aqui imediatamente. Há questões que a resposta é padrão do advogado, né? Depende, tem que olhar, vamos verificar. Mas, em todo segmento, a gente tem uma conduta que é conduta de cautela, a conduta de jamais apresentar uma solução que não seja real. E eu acho que no direito de consumidor, e em todo o nosso direito, isso se torna real, uma vez que é um direito em constante evolução.

Nós temos aí um mercado de consumo, um dinamismo exacerbado, como a gente nunca viu antes, novas modalidades de publicidade, de contratos, e isso requer que os profissionais, aqueles que trabalham nessa área, se mantenham sempre aprimorando. O conhecimento tem que ser buscado. E principalmente os consumidores, também tem que buscar conhecimento. Hoje, na

era das *fake news* é muito fácil a gente afirmar uma coisa que não é real. E como é que a gente se livra desse boato, dessa publicidade mentirosa? Se livra através do conhecimento. É sempre buscando conhecer, trocar informações, e isso é muito importante.

Então, vamos começar aqui. Eu vou convidar todos que já estão aqui presentes, a Mesa, começando com o Dr. Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Uma salva de palmas. A Dra. Regina Sturm Vilela, coordenadora da divisão de fiscalização do Procon-MG.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Dra. Cristiane Pedersoli, assessora jurídica da coordenação do Procon-MG.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Dra. Taís Marinho, estagiária da assessoria jurídica do Procon-MG.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: E os nossos debatedores, o Dr. Marcos Diegues, advogado, consultor especial da Associação Brasileira das Empresas Aéreas.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: E a Dra. Luciana Atheniense, a nossa renomada advogada militante na área de defesa do consumidor, especialmente na área cível e turismo, por favor.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: A divisão aqui, pessoal, das apresentações foi elaborada da seguinte maneira. O Dr. Amauri vai fazer uma exposição sobre a Resolução nº 400 da Anac, fazendo um diálogo dele com o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e o Código Brasileiro de Aeronáutica. Após, a Regina fará um balanço sobre a blitz fiscalizatória que vários Procons pelo Brasil afora fizeram em aeroportos. Em seguida, Cristiane Pedersoli falará sobre a má prestação de serviços de transporte aéreo e o direito à reparação. E, por fim das apresentações, a

Taís fará um estudo de caso sobre a aplicação do Tratado de Varsóvia e do Tratado de Montreal – vai ser um estudo de caso, um estudo jurisprudencial. E, em seguida, teremos as discussões, os debates com o Dr. Marcos e com a Dra. Luciana Atheniense. Dr. Amauri, a palavra é sua por 30 minutos.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Boa tarde a todos. Eu queria agradecer a presença de todos. É um prazer tê-los aqui em mais um evento do Procon estadual que tem se esforçado para disseminar conhecimento junto à sociedade. Esse evento é um evento gravado e degravado, de modo que qualquer um dos senhores posteriormente poderão solicitar à Escola de Defesa do Consumidor a degravação desse evento a fim de que não se perca nada. Eu acho que é um evento muito importante.

A questão do transporte aéreo, eu queria saudar aqui o Dr. Marcos Diegues, a Dra. Luciana, a Dra. Cristiane, a Dra. Regina e a Dra. Taís e o nosso presidente, Dr. Ricardo, e saudar também o público presente.

A nossa ideia é fazer uma apresentação – evidente que é superficial, não aprofundando muito – sobre a Resolução nº 400 que regulamentou os direitos e deveres dos consumidores e das empresas aéreas no que diz respeito ao transporte aéreo.

Introdutoriamente é importante que nós saibamos que nós temos regulando esse assunto o Código Civil, temos o Código Brasileiro de Aeronáutica, representado na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que trata de diversos artigos, de diversos assuntos. E, dentre eles, um que é de interesse mais próximo dos consumidores, que é exatamente o Título 6, que trata dos serviços aéreos, art. 174 e seguintes.

Além do Código Aeronáutico, nós temos a lei que criou a Anac, que é o órgão regulador do setor, e nessa lei nós temos dois artigos que situaram a questão do transporte aéreo como sendo um setor em que há a liberdade tarifária. Quer dizer, os arts. 28 e 29 da lei da Anac eles falam que, no setor de transporte aéreo, no setor de relações de consumo envolvendo o transporte aéreo, nós teríamos exatamente a liberdade tarifária.

E quando essa lei menciona a liberdade tarifária, a gente faz uma ligação direta em relação ao Código de Defesa do Consumidor. Porque o Código de Defesa do Consumidor traz exatamente a disciplina das relações de consumo, as boas práticas das relações de consumo. E o transporte aéreo envolvendo de um lado o passageiro que paga uma remuneração para ter um transporte

aéreo, a gente sabe que é uma relação de consumo.

Então, é muito interessante, porque, em se tratando de um órgão regulador, você tem serviço que é regulado e que é público, e você tem serviço que é regulado e que é privado. O serviço de transporte aéreo é público, mas vem com essa característica, embora público, o legislador retirou do poder público a disposição e a regulamentação em relação à política tarifária. De modo que quem regula a política tarifária em relação ao transporte aéreo é o Código do Consumidor em razão de haver uma liberdade tarifária. Quer dizer, é uma liberdade tarifária relativa, por quê? Porque ela, na verdade, ela sofre toda a disciplina do Código de Defesa do Consumidor.

Normalmente, quando você tem um serviço público, a política tarifária, por ser um serviço público cujo o titular é o poder público, e ele concede, ou permite, ou autoriza, ele delega para o particular a prestação de serviço público, em geral, a política tarifária quem organiza, e inclusive autoriza eventualmente um valor de tarifa, é o poder público. No âmbito do transporte aéreo, isso não acontece. O que nos remete diretamente para o Código de Defesa do Consumidor.

Então, nós temos a resolução do Código Civil, o Código Brasileiro de Aeronáutica, a lei que instituiu a Anac, que é Agência Nacional de Aviação Civil, e, além dessas normas, o Código do Consumidor. E regulamentando esse serviço do transporte aéreo, nós temos a Resolução Anac nº 400, de 13 de dezembro de 2016, e antes dela nós temos a Resolução Anac nº 280, de 11 de julho de 2013, que regula os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo, que seriam os casos de atendimento prioritário. Além disso, nós temos a Resolução Anac nº 207, de 22/11/2011, que trata dos procedimentos de inspeção, segurança da aviação civil. Quando a gente vai embarcar, aquele procedimento de inspeção, ele é regulado pela Resolução nº 207, de 22/11/2011. E temos uma resolução que trata também da questão do porte de arma. O passageiro que portar um armamento, há uma resolução própria que também trabalha toda essa questão. Assim como existe também uma resolução que trata especificamente das comunicações de atraso. Então, nós temos, em geral, são essas resoluções tratando desse tema.

Eu vou me ocupar com vocês da Resolução nº 400, que é a básica em relação aos direitos envolvidos com o transporte aéreo, direitos e deveres dos passageiros e dos transportadores envolvidos com o transporte aéreo. E, naturalmente, eu não vou entrar no Código Brasileiro de Aeronáutica, eu vou me vincular à Resolução nº 400. Porque o tempo não permitiria fazer uma

análise além da resolução.

Bom, então nós vamos dividir a nossa fala em dois momentos principais.

O primeiro momento é o momento em que o consumidor, através da internet, ou através do telefone, ou através de uma loja física, ele vai e adquire o seu bilhete de passagem, a sua viagem. E aí, o que é importante fixar para o consumidor são as seguintes questões. Com relação ao preço, né? O regulamento da Anac, ele trata bem minuciosamente dessas etapas. E, com relação ao preço, a gente tem que, no valor da passagem, o valor que a gente paga pela passagem aérea, a gente tem o valor do serviço do transporte aéreo, nós temos o valor das tarifas aeroportuárias, que é a taxa de embarque que a gente normalmente paga. E temos, além delas, um valor devido a um ente governamental. Em geral, quando é uma viagem internacional, você tem também destacado no valor do preço da passagem, você tem uma taxa que é devida a um governo estrangeiro.

Além disso, você tem também regulado nessa Resolução nº 400 as regras sobre a não apresentação para o embarque. Então, é *no-show*, é a pessoa que adquiriu a passagem e que não compareceu para o embarque, isso está regulado na norma. E isso é importante por quê? Porque se o passageiro, ele não comparece para o embarque, o que acontece segundo a Norma nº 400? O transportador pode cancelar o trecho de volta e aplicar, inclusive, uma multa a esse passageiro. Multa essa que será descontada de um eventual reembolso que o passageiro tenha.

Toda vez que nós compramos uma passagem aérea, isso é muito importante, o consumidor deve verificar qual o tipo de tarifa que ele está adquirindo e quais são os direitos dele em relação à essa tarifa. Por exemplo, em caso de não apresentação para embarque, o valor da multa, e essa multa sendo descontada do preço, qual o valor que ele, em tese, poderia ter como reembolso.

Só que a Resolução nº 400 coloca uma questão bem objetiva e bem clara: nenhuma multa poderá ser superior ao valor da passagem aérea. Então, vejam vocês, não faria sentido você adquirir uma passagem, não embarcar, e ainda ter de pagar uma multa além do que você já pagou pelo valor da passagem aérea para a empresa transportadora. De modo que nenhuma multa que seja prevista em contrato é contra o consumidor, quando ele descumpra o contrato, ou quando ele deixa de cumprir a sua obrigação, pode ser superior ao valor da passagem. Esse valor que a gente mencionou inicialmente, está no art. 9º, Parágrafo Único, da Resolução nº 400/2016.

Além desses três valores, que é o valor do serviço aéreo, o valor da taxa de embarque e o

valor devido a um ente governamental quando a viagem é para o exterior, a gente tem também o serviço adicional que é possível de ser cobrado. Só que esse serviço adicional não pode ser uma pegadinha, como aquele seguro que você vê na hora em que você vai fazer a compra e que já está marcado para o consumidor. Então, o serviço opcional tem que ser expressamente consentido pelo consumidor.

Você não pode ter um seguro, por exemplo, envolvido na compra da passagem aérea, ou ter uma locação de veículo ou outro serviço qualquer que já esteja marcado para o consumidor. Na verdade, isso aí é uma venda casada que a lei proíbe. Então, qualquer serviço adicional o consumidor tem de expressamente aceitá-lo. Isso também está no art. 4º, § 2º, do regulamento.

E aí você tem, dentro dessa regulamentação, as regras sobre a não apresentação para o embarque, seria o *no-show*. Então, a norma fala, olha, você tem as regras que você tem que observar. Se houver uma multa pela não apresentação para o embarque, essa multa tem que estar mencionada expressamente na hora da compra e o valor dela.

Só que a resolução da Anac trouxe também um artigo importante sobre a não apresentação que é o seguinte, o consumidor, ele pode, tendo comprado a passagem de ida e de volta, ele pode desistir da ida e dizer para a empresa transportadora que ele vai retornar com aquele voo que ele adquiriu. Está no art. 19 do regulamento. E até o momento do horário do embarque ele tem essa opção de comunicar esse fato à empresa aérea. Qual que é a diferença de você simplesmente não comparecer, para você não comparecer, mas informando até o horário do embarque, ou até o horário do voo que você contratou?

A diferença é que, nesse segundo caso, você terá direito ao reembolso do preço da passagem sem pagamento de multa. Isso é muito importante, por quê? Porque, nesse caso específico, ele vai exercer um direito que ele tem. Não é uma violação do contrato, não é um descumprimento do contrato.

E isso é muito interessante, aí os consumidores têm que ficar atentos por quê? Porque, no momento em que você deixa de embarcar, seja sem comunicar previamente, seja comunicando na forma desse art. 19, esse fato é muito importante por quê? Porque daí surgem duas opções. Uma primeira opção é o reembolso, a segunda opção seria a remarcação do voo.

E, na remarcação do voo, tem uma coisa interessante que a norma não fala: se você vai usar aquele valor que você pagou pelo voo de ida e que você comunicou à empresa que não iria

usar, você terá duas situações que podem acontecer. Uma é uma taxa de serviço que a empresa pode lhe cobrar por emitir uma nova passagem, e a outra questão é a diferença tarifária entre aquele preço que você pagou e o preço da passagem que você quer utilizar no futuro. Isso é importante porque a resolução da Anac, ela não prevê cobrança de taxa de serviço, ela simplesmente fala em multa.

E é uma questão que é importantíssima por quê? Porque, em geral, o consumidor que leu a resolução, ele não atenta para isso. Então, eu diria que é importante. Se a empresa deseja cobrar do consumidor, em caso de remarcação, uma taxa de emissão de um novo bilhete, é preciso que isso esteja informado na hora da compra. Porque, se a empresa não informa, a omissão em relação à informação, ela gera direitos para o consumidor. Então, é preciso que isso seja informado no momento da compra, porque essa informação, em geral, ela não vem de uma forma expressa.

A resolução prevê que todas as informações a serem prestadas ao consumidor no momento da compra, elas sejam claras, de fácil e imediata compreensão pelo consumidor. Se você, no momento da compra, não se destaca para você essa cobrança eventual de um valor de emissão de uma passagem em caso de remarcação do voo, se não há essa informação, eu penso que a empresa não pode cobrar em razão de não ser sido informado. E quando você faz a oferta de qualquer produto ou serviço, você se vincula à oferta. Se você não menciona uma cobrança, você não pode posteriormente cobrar.

Em relação ao reembolso, que é uma outra situação que pode acontecer em razão de você não ter usado aquele voo de ida. E aí, em relação ao reembolso, você tem, nessa situação, a possibilidade de ser reembolsado pelo valor que você pagou sem multa. Então, vejam vocês, se você comunicou que não ia usar o voo de ida, mas que usaria o voo de volta, é direito seu quanto ao reembolso, é você receber de volta aquilo que você pagou sem multa, por quê? Porque isso é tratado pela resolução como um direito do consumidor.

Além dessa situação que gera o reembolso, nós temos também o direito à desistência contratual. Pelo Código do Consumidor, art. 49 do Código do Consumidor, você tem a possibilidade de desistir de qualquer contratação de produto ou serviço desde que ela seja feita fora do estabelecimento comercial no prazo de sete dias a contar de quando você recebeu o produto, ou de quando você assinar o contrato. Aquele fato que acontecer mais tarde, você conta o prazo de sete dias para a desistência contratual.

E como é que isso ficou regulado pela Anac? Esse é um caso de muita discussão e de críticas dos órgãos de defesa do consumidor em relação à essa regulamentação. O que a Anac regulou? Ela falou o seguinte, o consumidor, em geral, ele compra pela internet, que seria uma venda à distância, que geraria o direito à desistência contratual. O que a Anac fala na resolução? O consumidor, ele pode desistir da contratação que ele fez no prazo de 24 horas da compra da passagem e desde que, desse prazo até o horário do dia do voo, seja igual ou superior a sete dias. Então, vejam vocês, a regulação da Anac, ela é diferente da regulação do CDC.

E aí eu acho importante frisar essa situação, por quê? Se a lei federal diz que há uma liberdade tarifária, e se o Código do Consumidor regula os casos em que você tem uma relação de consumo, qual seria então, a possibilidade de uma agência reguladora interferir na liberdade tarifária da empresa e interferir também no Código do Consumidor, que é a norma de ordem pública que regula as relações de consumo? Então, essa questão não ficou bem posta, por quê? Porque, no momento em que a lei diz que há uma liberdade tarifária, ela jogou para o Código de Defesa do Consumidor regular, não para a agência reguladora.

Então, essa é uma situação que é motivo de diversas críticas dos órgãos de defesas do consumidor. E que vocês, passageiros, consumidores, podem bem refletir, e, se for o caso, discutir no Juizado Especial ou junto aos Procons essa questão do direito à desistência contratual.

O certo é que o Código de Defesa do Consumidor, ele previu o direito à desistência contratual no prazo de sete dias a contar da compra, do produto, ou da prestação de serviço. E a Anac regulou de uma forma mais restritiva, dando direito apenas a que você possa desistir 24 horas depois que você comprou a passagem. E desde que esse prazo de 24 horas, ele esteja dentro de sete ou mais dias em relação ao dia do embarque. Então, foi feita essa combinação de situações que, em tese, não poderia ser feita em razão de o Código de Defesa do Consumidor já ter regulado essa questão no seu art. 49.

Uma outra questão importante é que a Resolução nº 400 diz que a empresa aérea, ao ofertar a passagem, ela deve oferecer ao consumidor ao menos uma opção de passagem com multa de 5% do valor. Está no art. 3º da resolução. E, da mesma forma, o Código Civil regula esse tema de uma forma diferente no art. 740. O que o Código Civil trata em relação a esse tema? Ele fala que o consumidor pode desistir da viagem, e, a partir do momento em que ele comprovar que a empresa vendeu a passagem para um outro consumidor, ele teria direito a ter restituído 95% do valor da passagem. A resolução Anac veio e deu uma nova regulamentação à essa questão.

Além dessas regras, com relação à apresentação para o embarque, remarcação de voo, reembolso, também na contratação a resolução fala também que a empresa deve informar o tempo de conexão de voo, se há troca de aeroportos em relação à passagem que foi adquirida – e aí ela fecha esse tópico que seria do preço, que seria com relação à oferta da passagem em si.

Uma outra questão importante que também é motivo de muita discussão, diz respeito à bagagem de mão e a bagagem que deve ser transportada. A Anac, com essa resolução, ela inaugurou uma nova forma de cobrança do preço da passagem. Porque, anteriormente, a bagagem do consumidor, ela não era objeto de uma contratação separada, o preço da bagagem já vinha incluído no valor da passagem. Só que agora a Anac, ela tratou desse tema dizendo que a bagagem do consumidor tem que ser objeto de um contrato em separado ao contrato do serviço aéreo. E deu para o consumidor, na norma, uma franquía obrigatória de uma bagagem de mão de até 10 quilogramas segundo dimensões e quantidade de peças que a empresa informa no momento da compra.

E, além disso, ela previu que possa haver restrições quanto ao peso e quanto ao conteúdo da bagagem de mão, seja em relação à segurança, seja em relação à capacidade da aeronave. E aí é importante a gente mencionar porque, em relação à segurança, em relação ao conteúdo da bagagem, como eu falei para vocês anteriormente, isso está regulado na Resolução Anac nº 207/2011, que é exatamente a resolução que trata do procedimento de inspeção e daquilo que pode ou não ser levado pelo o passageiro na sua bagagem de mão. E é interessante porque quem de nós já não deixou lá uma tesoura, um canivete, algum instrumento pontiagudo que possa ferir, né? E a gente sempre quando embarca a gente vê lá, tem uma caixinha transparente lá, é cheio de... né, Marcos? Cheio de tesoura.

E eu tive a curiosidade de passar o olho nessa resolução e acho que eu já fui lesado lá algumas vezes, sabe? Porque a Resolução nº 207, no seu anexo, ela acaba relacionando todos aqueles produtos que são proibidos de serem embarcados na bagagem de mão – não na bagagem que é despachada no porão do avião. E eu estava lendo essa resolução, eu fiquei assim: Eu acho que eu já fui lesado com isso aí. Porque o que é proibido de você transportar, por exemplo, um aparelho de barbear em cartucho não é proibido, tem aquela lâmina, em cartucho não é proibido – isso está na letra ‘c’, do anexo dessa resolução, é a letra ‘c’, número 3 e número 5.

E tesouras, eu falo mais da tesoura com lâminas de comprimento inferior a 6 centímetros, medida a partir do eixo da lâmina. Se a tesoura tem aquela ponta a partir do eixo em que você gira

inferior a seis centímetros, não é proibido. E eu com certeza já deixei umas tesourinhas lá quando eu viajei e desafortunadamente (sic) eu levei na minha bagagem de mão.

Então, eu queria mencionar esses dois casos porque me parece que são dois casos importantes e que se a gente tiver conhecimento, a gente pode, no momento lá do embarque, exigir os nossos direitos.

E aí, na verdade, embora a resolução, ela diga que você tem direito a levar a sua bagagem de mão de até dez quilos... No último voo que eu fiz é impressionante. Ao mesmo tempo que a resolução diz que você tem direito, ela diz lá em um dos seus parágrafos, ela fala que a empresa pode restringir que você leve a bagagem de mão em razão da capacidade da aeronave. Por que ela falou isso? Porque se todos os passageiros levarem uma bagagem de dez quilos, não haverá espaço para todos.

E aí é uma questão interessante, porque se o consumidor leva a sua bagagem com excesso de peso, ele paga uma multa. Agora, se o consumidor vai com a sua bagagem de mão e a empresa dizendo para ele: Olha, infelizmente, não tem espaço, você tem que despachar no porão, é evidente que a sua bagagem de mão vai ser despachada no porão e, de alguma forma, isso gera para o consumidor um constrangimento muitas vezes. Eu já vi famílias, mulheres grávidas com bagagem de mão e com filho de colo, que tiveram, muitas vezes, de entregar aquela sua bagagem de mão para ser despachada no porão da aeronave.

De duas uma, ou a resolução da Anac, ela não se inspirou ou não fez uma análise de impacto sobre essa norma para dizer que você poderia levar, mas, ao mesmo tempo, dizendo que poderia se ressaltar da questão da capacidade, ou a empresa tem que, de alguma forma, assumir esse incômodo do consumidor. Porque o risco de isso acontecer não pode ser repassado para o consumidor. E a gente olha todo dia, a todo instante nos embarques o constrangimento. Está virando normal, está virando uma situação corriqueira. No último voo que eu fiz, foram várias as bagagens que foram despachadas sem que a pessoa pudesse levar consigo dentro da aeronave.

E a fiscalização do Procon, muitas vezes, quando fiscaliza esse tipo de situação, o fiscal vai até a aeronave para verificar se realmente está cheia. Porque em muitos casos que acontecem, que a gente verifica como passageiro, é que têm espaço e o consumidor acaba sendo levado a despachar a sua bagagem de mão como se não tivesse tido espaço. Então, nas fiscalizações do Procon Estadual, nós temos tido esse cuidado de ir até a aeronave exatamente para verificar se há

ou não espaço para o consumidor.

E uma outra questão importante é que, se você restringe o conteúdo da bagagem de mão em razão da questão da segurança do voo, o que a gente gostaria de comentar é que a empresa não pode acrescentar àquelas situações da Resolução nº 207, outras situações que, pela cabeça dela, por questões de segurança, o consumidor não poderia levar na sua bagagem. Eu imagino que o contrato, na verdade, deva seguir o que foi regulado pela Anac na Resolução nº 207.

Com relação às bagagens que são despachadas, a norma fala que a empresa vai fixar o peso, o valor de cada bagagem, o valor por excesso de peso. Isso tem que estar também informado para o consumidor no momento da compra. Os procedimentos especiais de despacho. Por exemplo, você tem uma bagagem que seja, por exemplo, um violão, uma guitarra, um instrumento musical, então isso tudo pode estar regulado como sendo um procedimento especial de despacho por parte da empresa.

A questão do extravio da bagagem, que é outra questão importante. Com relação ao extravio de bagagem, o que a norma da Anac trouxe para o consumidor? Você tem um valor, que é um valor fechado de 1.131 DES, que seria o Direito Especial de Saque. O que é o DES? O DES é uma unidade monetária que se a gente for no site do Banco Central a gente vai localizar, diariamente essa unidade muda.

Marco, você sabe quanto está essa unidade? Luciana, você sabe, Luciana? Mil cento e trinta e um qual que é o valor?

LUCIANA ATHENIENSE: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, se você puder, eu não me recordo o total. O que é importante em relação a isso? A norma da Anac, ela diz que há um valor máximo que a empresa vai pagar para o consumidor em relação ao extravio da sua bagagem. E o que é importante a gente citar aqui? Que a norma, para que o consumidor possa receber um valor superior a esse valor de 1.131 DES, ele pode declarar perante a empresa transportadora qual que é o valor da sua bagagem. E isso é importante por quê? Porque não é só declarar, é importante que o consumidor chegue bem antes, ele veja qual é a norma prevista no contrato da empresa para que ele... porque, no momento do embarque, ele não consegue fazer isso. Ele tem que apresentar, inclusive, as notas fiscais daquilo que está dentro da bagagem para que ele comprove o valor da sua bagagem como sendo um valor real para que ele possa receber em caso de extravio. E o que é

importante? Há empresas que cobram uma taxa para conceder esse valor real, outras não cobram. Então, é uma outra questão importante que os consumidores podem verificar.

Eu já estou terminando. Então, 1.131. Se a Luciana puder ajudar e ver o valor total. R\$ 6 mil? R\$ 6.290,85. Se o consumidor está levando algum produto, ou algum bem, que, somado ao valor da sua bagagem, ultrapassasse esse valor de R\$ 6.290,85, ele pode fazer uma declaração, mas não é só fazer a declaração, ele tem que comprovar essa situação.

A gente fez uma combinação aqui, eu nem falei para o Ricardo, eu teria 30 minutos, mais 15 minutos roubando um tempinho aqui da Regina, mas a gente já está encerrando.

Uma outra questão importante é a questão do embarque. A empresa tem que definir qual é o documento de identificação que o consumidor vai usar para embarcar: carteira de motorista, carteira de identidade oficial, carteira profissional, em geral, um documento público oficial. Ela tem que fixar o horário que o consumidor vai chegar para embarque, é o que está na norma. E, em se tratando de viagem ao exterior, a questão do visto, quando ele é necessário, e a questão dos certificados de vacinação. Então, é importante que o consumidor, no momento da compra, ele tenha essa informação por parte da empresa aérea.

Mas me parece que não basta a empresa colocar determinados tipos de informação lá no contrato. Se você está comprando a passagem, aquilo que pode vir a constituir uma limitação de direito do consumidor, o Código do Consumidor no art. 54, § 4º, menciona que a cláusula tem que ser redigida em destaque. Me parece que uma forma de destacar para o consumidor aquela obrigação que ele tem que possa limitar muitas vezes o seu direito fosse apresentar no momento do passo a passo a informação. E não apenas constar do contrato que, ao final da compra, o consumidor pode aceitar.

Quando a lei do Código do Consumidor fala em destaque, ele quer, me parece, em se tratando da venda pela internet, que aquelas informações que são importantes, que traduzem obrigações para o consumidor e muitas vezes condutas que se ele não praticar ele pode perder o seu direito, eu penso que seria importante que essas informações viessem no passo a passo de compra, e não ficassem apenas no contrato que está no site, mas que o consumidor não tem condições de visualizar no momento em que ele faz a compra.

A questão do erro de preenchimento com relação ao nome, ao sobrenome ou agnome do consumidor. O agnome é aquele nome, é o Junior, é o Neto que você coloca em geral depois do

nome de família. Então, o que o regulamento trouxe é que o consumidor, até o momento do check-in, poderá corrigir um erro no seu nome sem pagar nada, de forma gratuita. por quê? Porque a gente sabe que, antigamente, se houvesse um errinho no nome, o consumidor muitas vezes nem viajava e era um estresse total quando isso acontecia. Principalmente em se tratando de voo internacional, os quadradinhos que você preenche, em geral, em língua estrangeira, não estão muito claros, de modo que pode gerar um erro.

Em se tratando dos voos domésticos, a norma fala que o consumidor poderá corrigir até o momento do check-in sem ônus. Em relação ao voo internacional, a resolução fala que poderá haver a cobrança para a correção do nome desde que o erro não seja imputado à transportadora. Então, é um outro detalhe importante.

Ah, mas o consumidor pode viajar com a cópia autenticada da sua passagem? Da sua identidade?. Pode, desde que ela tenha foto e consiga identificar o consumidor.

Ah, mas a minha carteira de quantidade foi furtada, eu posso viajar com o boletim de ocorrência?. Posso.

Em se tratando de voos domésticos, você pode viajar com a cópia da sua identidade, com a cópia autenticada, diz a norma. Você pode viajar, se houver um furto, com boletim de ocorrência. E as crianças menores de 12 anos podem também viajar com a certidão, com a cópia da certidão de nascimento. Em se tratando de um voo para o exterior, diz a norma, a gente tem que seguir as normas do Estatuto da Criança e do Adolescente que diz o seguinte, qualquer criança ou adolescente, até 12 anos de idade, só pode viajar com os pais, com um pai autorizado pelo outro. Ele pode viajar com o responsável que tenha o título de responsável concedido pela justiça, ou ele tem que viajar com autorização judicial. Então, em se tratando da criança e do adolescente, a gente tem essa precaução da lei.

Para finalizar essa primeira parte, depois, mais adiante, a gente volta com algumas outras considerações, a gente queria só dizer que a passagem que você compra também está regulada no Regulamento nº 400 da Anac. O comprovante de passagem tem que ter várias informações com relação ao bilhete, que é o comprovante da sua passagem, que pode ser entregue de forma eletrônica ou fisicamente para o consumidor. E a gente tem o pós-venda que é exatamente o momento em que você vai para o aeroporto e, naquele momento, você vai dar execução à sua viagem. E, nesse momento da pós-venda, a gente tem algumas observações que a gente vai fazer

depois mesmo porque a Regina vai trabalhar um pouquinho sobre a questão da fiscalização. E a fiscalização, toda ela é feita no aeroporto. E a gente volta com alguns comentários para vocês.

A princípio, eu queria agradecer a atenção de todos e dizer no final aqui das falas que a gente está à disposição para responder alguma pergunta. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Vamos imediatamente passar, então, para a Regina, que vai fazer um panorama sobre as fiscalizações que os Procons efetuaram em aeroportos.

SRA. REGINA STURM VILELA: Olá, boa tarde a todos. Meu nome é Regina, eu sou responsável pela Secretaria de Fiscalização. Meu objetivo aqui hoje é comentar um pouquinho de como funciona o trabalho da fiscalização para os que ainda não conhecem e detalhar o trabalho realizado na oportunidade da blitz nos aeroportos. Eu vou só voltar, pedir ao pessoal da técnica para voltar um pouquinho a apresentação ao início. Acho que ele está voltando lá.

Só para gente começar explicando que o trabalho da fiscalização é feito por meio de formulários. O formulário tanto pode ser do tipo aberto, quanto pode ser do tipo roteiro, checklist. No caso da fiscalização da blitz nos aeroportos, nós fizemos um minucioso levantamento de dados a partir da Resolução nº 400, da nº 280 e também dos dispositivos do CDC, do Código de Defesa do Consumidor, com o auxílio do Dr. Amauri, da coordenação, da assessoria jurídica e da equipe da assessoria jurídica, e fizemos um roteiro do passo a passo que o consumidor percorre, o consumidor passageiro percorre desde à compra da passagem.

A gente fez um trabalho no site das empresas para verificar como que é feito o passo a passo para a realização da compra de uma passagem aérea, de todas as informações que são dispostas no site e que tipo de informações estão disponíveis. Qual que é o nível de facilidade dessa informação, se intuitiva ou não. Então, a gente fez um levantamento dessas informações. O consumidor vai comprar a passagem através do site, na maioria das vezes, e como que essa informação vai ser prestada, todos os detalhamentos com relação a eventual reembolso, cancelamento, remarcação, eventual cobrança de marcação de assento, que foi uma questão que a gente encontrou na fiscalização também.

Nos itens avaliados na blitz dos aeroportos, a gente dividiu o nosso roteiro em quatro etapas: a questão da bagagem despachada, a questão da bagagem de mão, do atendimento aos

usuários e do atendimento prioritário. O Dr. Amauri chegou a comentar os itens, os artigos da Resolução nº 400 que tratam de cada um desses itens. O que foi feito é verificar os artigos da resolução que são passíveis de serem verificados em campo. O que é passível de ser verificado em campo no momento da fiscalização foi transformado em perguntas para que o fiscal se orientasse durante a fiscalização.

Então, só para quem ainda não conhece esse modelo de fiscalização por meio de formulário e checklist, aqui eu coloquei um exemplo. Por exemplo, o primeiro item do nosso formulário trata da bagagem despachada. Então, o fiscal, ele faz essa pergunta para ele mesmo no momento da fiscalização: o fornecedor disponibiliza, no ato do despacho de bagagem, formulário? Que é o formulário que o Dr. Amauri comentou, que é o de declaração especial de valor, que é essa que a gente acabou de fazer a conversão aqui no site do Banco Central, que é o valor de R\$ 6.290 na data de hoje. Então, o fiscal vai verificar junto ao fornecedor, junto à companhia aérea, se esse formulário existe e se ele é disponibilizado para o consumidor que o pedir. E aí o formulário também tem o dispositivo legal e o formulário também já orienta o fiscal. Se não houver esse formulário disponível, é passível de autuação.

Eu gostaria de destacar que é a segunda edição da blitz da qual a gente participa, a gente participou no ano passado também. E, em 2017, o maior número de autuações foi nesse quesito, um dos maiores níveis de autuação depois da bagagem, do preço que não estava devidamente informado para o consumidor naquele momento, o segundo maior índice de autuação foi exatamente nesse item. Porque os fornecedores, à época, não tinham disponível esse formulário para que o consumidor pudesse declarar um valor maior do que esses R\$ 6 mil e pouco e conseguir uma indenização além desse limite. Então, só aqui, para quem não conhece, esse é o formulário, só um modelo no qual o consumidor declara o valor do produto, do bem que ele está viajando com ele para ter um ressarcimento acima desse limite.

Então, é importante destacar que a fiscalização tem várias etapas. Tem a etapa da verificação visual, onde o fiscal fica no saguão do aeroporto, no saguão do estabelecimento, para verificar como é, se há algum descumprimento da legislação que a gente verifica através de algum consumidor que vem nos procurar porque a gente faz o trabalho uniformizado. Então, a gente fica verificando o andamento do trabalho da companhia aérea, do aeroporto, para verificar se alguma questão chega até nós também.

A verificação visual também engloba as questões do aspecto visual. Quais são as placas, os

cartazes, os informativos que são importantes, né? A resolução traz que o fornecedor tem que ter o atendimento preferencial. Desculpa, tem que ter o atendimento prioritário. Esse atendimento prioritário, ele é sinalizado? Tem que ter um local onde o cliente presencialmente possa tirar as suas dúvidas a respeito da passagem, a respeito de alguma dúvida, alguma reclamação, postar alguma reclamação. Esse local é devidamente sinalizado? Então, são os aspectos visuais que o fiscal verifica. Se as informações a respeito do preço da bagagem estão disponíveis em local visível, de forma simples, de forma acessível.

Tem a fiscalização também com relação ao atendimento na prática porque por vezes pode acontecer de ter o atendimento prioritário informado por meio de cartazes, mas, na prática, o fiscal verifica que aquele atendimento não está funcionando por qualquer motivo.

Então, aqui é o Relatório de Irregularidade de Bagagem que seria um documento chamado RIB, que é mais um documento que o fiscal verifica. Então, a parte de documentos, o alvará de funcionamento que o fiscal verifica também, e foi objeto de autuação em alguns aeroportos no interior e aqui em BH também de algumas companhias aéreas.

A questão da bagagem de mão, como o Dr. Amauri adiantou, que no momento de embarque dos passageiros a aeronave, ou o ônibus, o funcionário da empresa aérea informou que a bagagem de mão deveria ser despachada. Então, nesse momento, nós fomos com várias equipes no Aeroporto de Confins e também no Aeroporto da Pampulha - aproveito a oportunidade de agradecer o apoio do Procon Municipal que esteve conosco lá também, Afrânio, né? E, nesse momento, nós nos dividimos em várias equipes no aeroporto e verificamos, na prática, como que ocorre essa abordagem. A empresa obriga o passageiro a despachar essa bagagem ou não? Então, no momento da fiscalização aqui em Confins, a gente verificou que, de fato, quando a gente entrou no voo, verificou que o voo realmente estava lotado. Não tinha mais local onde colocar as malas, por isso que eles estavam convidando alguns passageiros, voluntariamente, para, despachar as bagagens.

A gente fez até abordagem de alguns consumidores, passageiros, perguntando como que havia sido a abordagem, se foi realmente um convite, né? Então, o nosso trabalho é bem detalhado e bem minucioso. A gente percorre todo o passo a passo, como já dito, que o consumidor percorre no aeroporto. Então, com relação à bagagem despachada, a gente verificou muito isso, em alguns momentos no embarque tanto no *finger*, que é aquela espécie de túnel para o embarque no voo, quanto pelo acesso remoto que seriam aqueles ônibus, a gente verificou que,

no momento, algumas peças, algumas bagagens foram despachadas mas porque estavam fora das dimensões, fora do peso.

Então, no momento do embarque, as companhias aéreas têm uma caixa modelo com as dimensões, tem uma balança portátil também. E nós verificamos que, de fato, algumas negativas de embarque com bagagem de mão se tratava da questão da previsão legal e quando não se tratava porque se tratava de problemas de capacidade da aeronave que foi de fato constatado quando a gente entrou nas aeronaves.

O art. 37 da Resolução nº 400 fala do atendimento presencial, igual eu já adiantei há pouco. Se o fornecedor disponibiliza esse atendimento presencial. Sim, no caso. E esse atendimento preferencial tem que ocorrer duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso. E aqui eu sinalizei o não cumprimento nas duas horas após cada pouso porque, no momento da fiscalização, a gente verificou que, principalmente em se tratando de voos extraordinários, em horários onde não há o funcionamento normal dos guichês, a gente verifica, em conversa com os funcionários, que não há o cumprimento dessas duas horas. Há um atendimento pós-pouso de uma hora, ou até o último passageiro, mas não há o atendimento dessas duas horas. Então, em caso de voos extraordinários, houve autuação nesse caso aqui e não há nenhuma ressalva na legislação pertinente.

Com relação ao atendimento prioritário, mais uma vez aqui na Resolução nº 280, a gente vai ter que verificar que a Resolução nº 280, ela fala quem são os passageiros com necessidade de assistência especial para esse fim, que são as pessoas com deficiência, as pessoas com idade igual ou posterior a 60 anos, com mais de 80 anos que teriam prioridade com relação aos demais idosos, gestantes, lactantes, pessoa com criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida. Então, a legislação traz todas essas hipóteses de atendimento prioritário.

E aqui a gente verificou, com relação à lactante, a ausência em algumas situações da sinalização com relação a essa pessoa, com esse direito de atendimento prioritário, e com relação ao atendimento na prática – igual eu havia comentado no início – que é uma das questões que a fiscalização observa, como que na prática é realizado esse atendimento.

Então, nós nos deparamos com algumas situações de que a fila do atendimento normal estava mais rápida, o atendimento de milhagens, o atendimento não preferencial, não prioritário, estava mais rápido do que o atendimento especial. E quando nós nos identificamos como agentes

fiscais, a gente verificou que houve a chegada de um funcionário para fazer esse atendimento acontecer. Então, não importa por que motivo não havia o atendimento, estava parado o atendimento da prioridade no momento da fiscalização, de qualquer forma a gente verificou isso, né?

E outra questão muito importante é que esse atendimento prioritário, ele tem que estar presente em todas as situações onde houver fila, onde houver necessidade do passageiro aguardar, então seria no check-in. Então, a fiscalização observou no check-in o atendimento prioritário, no despacho da bagagem, nos totens, que são os atendimentos – eu não sei se todos conhecem – eu coloquei uma foto aqui só para lembrar. Nos totens, que são os terminais de autoatendimento, também foi objeto de autuação em algumas situações por não ter informação do atendimento prioritário. Agora, nos demais locais, guichê de venda de passagem, embarque, o transporte de veículo para embarque no acesso remoto, no *finger*, no momento da fiscalização a gente não encontrou.

Gostaria só de destacar que, com relação ao atendimento prioritário, há uma exceção. A legislação prevê que há exceção no desembarque, porque no desembarque dos passageiros com necessidade de atendimento especial deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros – exceto quando houver algum tempo disponível para conexão, ou outras circunstâncias que justifique a priorização. Então, a única questão, o único local que a lei não prevê, que seria o desembarque, que prevê o desembarque posterior.

Como eu já havia dito, uma das questões verificadas em campo, no site também da empresa aérea, e em campo, foram as cobranças da marcação antecipada de assento. E, nesse quesito, a gente conversou com vários passageiros que aguardavam para fazer o check-in tanto no autoatendimento, quanto na fila normal, na fila de atendimento físico, e vários clientes sinalizaram: Não, nós pagamos porque eu estou viajando com uma família com três filhos pequenos, como que eu vou deixar de viajar ao lado dos meus filhos? Como que eu vou deixar cada filho meu sentar em algum ponto do avião?

Então, é uma questão que foi objeto de bastante manifestação por parte dos consumidores na oportunidade. E aí, aqui a gente coloca o embasamento legal do Código de Defesa do Consumidor.

Como já dito, mas só a título de modelo, é a questão do alvará, ele tem o alvará de

funcionamento do estabelecimento da companhia aérea que tem a validade de um ano. Alguns não tinham, alguns já estavam com a validade vencida – isso eu estou falando em termos do estado. E aqui também, encaminhando para o fim da minha apresentação, eu gostaria de destacar que a fiscalização é feita nesses dois momentos, tanto no momento dentro do escritório, que seria o momento da compra pelo site, quanto a fiscalização do passo a passo que o consumidor segue.

Então, eu gostaria de agradecer pela atenção. Obrigada.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Em tempo exato, né, Regina? Vocês estão de parabéns, viu? Dr. Amauri, Regina cumpriram. Vamos ver se a Cris continua cumprindo o tempo.

Cristiane Pedersoli, eu passo a palavra para ela agora. Ela vai falar da má prestação de serviço de transporte e direito à reparação.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Pessoal, boa tarde. Primeiramente, quero agradecer ao Dr. Amauri pela oportunidade de estar aqui falando de um tema tão atual, tão presente no nosso cotidiano, que é o transporte aéreo.

E o que eu vou trazer para conversarmos hoje é o direito de reparação em razão da má prestação do serviço de transporte aéreo, principalmente na visão do Superior Tribunal de Justiça.

Partindo, então, de uma introdução, como o Dr. Amauri já antecipou, é a relação de transporte como um todo, não só o aéreo, ela é de consumo, ela é considerada de consumo, e ela vai ser regulada pelo Código de Defesa do Consumidor em diálogo das fontes com o Código Civil, com o Código Brasileiro da Aeronáutica, e agora com a Resolução nº 400 da Anac, principalmente. Ela é um contrato que é fundado na confiança. Ou seja, quando você contrata um transporte aéreo, você espera ser transportado, bem transportado, com conforto, comodidade e chegar ao seu destino sem que tenha uma mala extraviada, né, Dra. Luciana? Que é uma situação bem corriqueira, infelizmente, e de forma segura, é o que o contrato prevê como obrigação principal.

A má prestação do serviço de transporte aéreo pode acontecer em diversas oportunidades, mas as que são mais corriqueiras no nosso cotidiano de Procons, de cidadãos, são o atraso de voo, que é frequente cancelamento dos voos, extravio de bagagem, indevida acomodação do passageiro. Esse último fato está se tornando pior com a nova resolução da Anac, né? Nós vemos uma piora na prestação de serviço de transporte aéreo.

Em razão disso, surge o direito de pedir danos para o consumidor passageiro. E esses danos, eles podem ser de dois tipos, nós temos os danos materiais, que são aqueles danos que nós consideramos mais palpáveis, aquele dano mais efetivo: a perda da bagagem, a perda do compromisso em razão do atraso do voo, são os mais frequentes. E danos morais, né? O dano moral é aquele abalo, aquele desgaste que o consumidor sofreu em razão dessa má prestação. Será que ele tem direito? Nós vamos ver a seguir do entendimento do Supremo Tribunal Federal sobre isso.

O direito de reparação do passageiro, ele tem uma previsão constitucional, ele está previsto lá no art. 5º, aí, nós temos o inciso V, que fala que é assegurado o direito de resposta proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; o inciso X também fala do direito à indenização pelo dano material ou moral e nunca podemos nos esquecer a previsão do inciso XXXII, que considera o direito do consumidor, a defesa do consumidor como um direito fundamental do cidadão. Então, essa é a previsão constitucional que nós temos.

Além disso, o art. 6º, início VI, do Código de Defesa do Consumidor, ele prevê o que nós chamamos de ampla reparação para os danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Então, temos uma ampla previsão normativa.

Pois bem, eu falei dos danos morais, né? O Superior Tribunal de Justiça, em diversas ocasiões, já reconheceu o direito aos danos morais dos consumidores que tiveram uma má prestação do serviço aéreo, por exemplo, em razão da *overbooking*, que é muito recorrente também. Ele gera o dano moral indenizável nos termos do CDC. Isso foi decidido no Recurso Especial nº 345.687, para quem tiver curiosidade de consultar.

Além disso, um outro caso que foi um dano moral que não teria discussão, foi o caso de uma pessoa que deixou de presenciar as últimas horas de vida do seu pai por um atraso de nove horas no seu voo. O STJ falou que, nesse caso, o dano moral era gravíssimo, isso foi no Recurso Especial nº 689.257, do Paraná.

Além disso, um outro caso que é interessante, e é muito recorrente e quando o avião suga determinadas aves e isso acaba causando ou um atraso ou um acidente. Vocês já devem ter visto notícias, teve um avião de uma companhia americana que teve um acidente recente em razão da turbina ter sugado uma ave. Essa decisão é do Tribunal de Justiça de São Paulo, ele reconheceu que havia o direito ao dano moral para o consumidor passageiro, porque a existência de aves já é

considerada algo previsível para o transporte aéreo, é o que nós chamamos no direito de fortuito interno da atividade, ou seja, você já tem a previsão daquele risco.

E no direito do consumidor, a gente tem que sempre lembrar que nós trabalhamos com a ideia de risco, né? O fornecedor, ele tem que prever as possíveis ocorrências em razão da sua atividade, faz parte do critério econômico quando o fornecedor vai estabelecer uma empresa, prever aqueles riscos.

Então, a presença de aves já é considerada algo previsível e, em razão disso, foi concedido danos morais pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

Além disso, é importante eu falar da Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça, ela permite a cumulação desses dois pedidos, ou seja, em razão de um mesmo fato é possível o consumidor pedir a indenização por danos materiais e danos morais, que serão calculados de forma separada e ao final do processo somados em suas quantias.

Em relação à má prestação de voos nacionais, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, no sentido de que ele adota o princípio da ampla reparação ou pelo menos até a Resolução nº 400 da Anac, né? O CDC, ele não prevê qualquer tarifação, qualquer limite para essa indenização. Ele adota a reparação de forma efetiva, real, integral, ou seja, o objetivo é realmente compensar o consumidor por aquele dano material ou moral e a análise deve ser feita caso a caso.

Com a vinda da Resolução nº 400, como Regina expôs, como o Dr. Amauri expôs, houve uma limitação ao direito especial de saque. Então, nós vemos aí, um primeiro conflito entre a Resolução nº 400 da Anac e a sistemática do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, o CDC prevê um prazo prescricional de cinco anos para que o consumidor ajuíze a ação, contados, esses cinco anos, a contar do pouso da aeronave no destino ou se ela não tiver pousado, da data em que estava previsto o seu pouso, ou da data da interrupção do transporte, a depender do caso concreto. Para quem quiser consultar está prevista no art. 27 do CDC. Isso em relação aos voos nacionais, tá pessoal?

Agora, em relação aos voos internacionais a sistemática é outra. Após a vinda do Código de Defesa do Consumidor, o que é que o Superior Tribunal de Justiça entendia até o ano passado? Até 2017? Que vocês vão ver que esse entendimento mudou. Então, vamos lá, até 2017 o Superior Tribunal de Justiça entendia que em relação a voos internacionais, você aplicava o CDC por ser um microsistema próprio, especial em relação ao consumidor e não às convenções internacionais,

que são a Convenção Varsóvia atualizada pelo Protocolo de Montreal, né, que eles chamam de Convenção de Varsóvia Montreal. E nem o Código Brasileiro de Aeronáutica. Ou seja, o STJ entendia que o CDC seria aplicado de forma prevalente. Nos casos omissos, aí sim, você falaria em aplicação de pactos internacionais ou Código Brasileiro de Aeronáutica. Isso está no Recurso Especial nº 157.830.

Outra decisão também fala no mesmo sentido, que o tratado internacional, ele perde sua eficácia em razão da previsão específica de uma norma que protege o consumidor passageiro. Isso está no Recurso Especial nº 169.000, do Rio de Janeiro.

E o entendimento era que um tratado internacional não poderia suprimir garantias já previstas. Porque como vocês verão no estudo de casos que a Tais vai fazer, os tratados internacionais, eles limitam as garantias do consumidor, eles são piores em relação ao que o CDC prevê.

Então, o CDC não admite essa indenização tarifada, não há limites para essa indenização, para esse valor indenizatório. A Convenção de Varsóvia, atualizada pelo Protocolo de Montreal, ao contrário, ela prevê uma limitação para os danos materiais, ela prevê uma tarifação. É o que a Tais vai trazer a seguir. Ela não limita os danos morais, os danos morais ela não menciona, mas o problema é que ela limita os danos materiais. E, na verdade, essas convenções, elas nem poderiam ser aplicadas de forma prevalente porque elas têm a mesma hierarquia de normas que o CDC, elas são consideradas leis ordinárias. Então, não haveria motivo para elas prevalecerem.

Nesse sentido, nós tínhamos essas decisões, a responsabilidade do transportador não é limitada nos casos de extravio de bagagem e de danos a bagagem ou à carga.

Outra decisão, após o advento do CDC a responsabilidade civil do transportador aéreo pelo extravio de mercadorias subordina-se ao princípio da ampla reparação, afastando-se a indenização tarifada prevista na Convenção de Varsóvia.

Outra decisão. Não se aplicam as convenções internacionais o pedido de danos morais. Então, o STJ era uníssono em falar: CDC, você vai ser aplicado; convenção internacional, você só vai ser aplicada no caso de lacuna.

Infelizmente, essa decisão mudou, como a Tais vai mostrar, o Supremo Tribunal Federal, no ano passado, passou a fazer uma interpretação do art. 178 da Constituição de República, que fala

que em relação à ordenação do transporte internacional devem ser observados os acordos firmados pela União.

Mas observem que a Profa. Cláudia Lima Marques, ela muito bem destaca que o tratado internacional, ele tem que ser observado no que ele não contrariar a lei nacional, ele não pode piorar a situação, especialmente a situação do consumidor passageiro.

Caminhando, então, já para o final, uma reflexão que eu quero propor aqui para vocês é que esse diálogo das fontes, nós vimos que temos várias normas previstas para o mesmo assunto, mas ele nunca deve ser usado para privilegiar um determinado setor. Ele tem que ser utilizado, sim, para promover os valores constitucionais mais importantes e, no caso, não há dúvidas de que é a proteção constitucional do consumidor passageiro. Muito obrigada.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Muito bem. Então, vamos agora para a exposição da Dra. Tais Marinho, que vai falar das questões envolvendo os tratados internacionais, do Código de Defesa do Consumidor, da indenização aos passageiros. Por favor.

SRA. TAIS MARINHO PEREIRA: Tais Marinho, sou estagiária do Procon MG. Primeiramente gostaria de estar agradecendo à oportunidade de estar aqui compondo a Mesa como expositora.

E, hoje, discutirei com vocês a aplicação dos tratados internacionais nos casos de extravio e atraso dos voos internacionais que serão aplicadas as convenções.

No dia a dia das empresas, das companhias aéreas, não é muito incomum nós encontrarmos diversos casos onde o consumidor recorre às vias judiciais para requerer os seus direitos de algum dano, de algum dano moral, material que ele obteve durante a sua viagem, algum dessabor que ele teve. Só que, recentemente, com o novo entendimento do STF, em 2017, março de 2017, por meio de dois recursos simultâneos que o STF decidiu, eles definiram que em casos de problemas em voos internacionais não irá mais ser aplicado o CDC, e sim, os tratados internacionais.

Ah, Tais, mas o que é que isso muda? O que é que isso altura para o consumidor? O que são esses tratados internacionais? Com base em que o STF tomou essa decisão? Com base em dois recursos, um foi no Rio de Janeiro e o outro em São Paulo.

No recurso de São Paulo uma empresa aérea canadense recorreu reclamando a respeito do

prazo prescricional que o consumidor deveria recorrer, eles alegaram que o prazo prescricional a ser aplicado deveria ser o prazo dos tratados internacionais e não o prazo do CDC.

Com base nesses dois argumentos, nesses dois recursos que foram julgados simultaneamente, o STF estabeleceu que, a partir desse momento, será aplicado os tratados internacionais e não mais o CDC, com base do art. 178 da Constituição Federal.

Então, nesse slide, eu coloquei uma explicação básica do que seriam esses tratados, do que seria a convenção. Então, a convenção, ela é a unificação de certas regras relativa ao transporte aéreo internacional. O Congresso Nacional aprovou a convenção por meio do Decreto Legislativo nº 59, em 18 de abril de 2006, e o acordo entrou em vigor internacional em 4 de novembro de 2006, também. E para o Brasil, em julho de 2006, em julho de 2006, isso. Após a sanção das convenções internacionais ainda não eram aplicadas, mas após o entendimento do STF em 2017, serão aplicadas essas novas convenções, as novas convenções, não, esse novo entendimento com base no art. 178 da Constituição Federal, que está exposto no slide acima.

Então, as principais consequências para o consumidor referente à aplicação das convenções são em relação ao prazo prescricional que deixa de ser cinco anos, que é o prazo quinquenal que o CDC estabelece, e passa a ser um prazo de apenas dois anos. Então, o consumidor, ele possui um prazo, desde o fato ocorrido, de dois anos para recorrer aos seus direitos e não mais cinco anos conforme o CDC estabelecia.

Mas, assim, também, dentro dessa mesma proposta, além da alteração no prazo prescricional, houve alteração na limitação de valores. Como a Chris já expôs anteriormente, o CDC, ele defende o princípio da ampla reparação, já as convenções internacionais, ela aplica a tarifação de valores, ou seja, não terá mais uma livre reparação como o CDC defendia, agora, possui uma limitação de valores que estão todos discriminadas nas convenções e que o consumidor, ele poderá receber somente até esse limite que está composto nas convenções. E o dano material, ele é limitado, só que a dano moral, ele não é limitado, ele é ilimitado. Então, essa convenção, ela se aplica na questão da tarifação apenas no dano material.

Aí, aqui, eu fiz uma tabela esclarecendo direitinho as alterações, coloquei as duas principais mudanças, que foram a questão da restituição dos bens, indenização e logo abaixo, coloquei a prescrição, o prazo prescricional. Então, eu tenho ali os prazos e a parte da indenização do CDC, e logo do dado tem os prazos e os valores dos tratados internacionais. Coloquei também

o artigo dos tratados onde estabelece, especifica os valores a serem indenizados. E fica aqui, conforme essa exposição, até mesmo uma forma de conscientizar, de alertar aos consumidores referente a esse novo entendimento do STF, que é completamente favorável às empresas e não mais ao consumidor. Porque o CDC, ele prestava todo um amparo legal para o consumidor e veio os tratados internacionais restringindo esses direitos em razão do art. 178 da Constituição. Não que o STF tomou essa decisão de forma inequívoca, até mesmo porque, eles possuem um embasamento constitucional para isso, porém, não podemos negar que essa nova decisão é completamente desfavorável para o consumidor. Então, fica essa questão, essa exposição para vocês refletirem a respeito da matéria.

Mais uma vez agradeço a oportunidade e passo a fala adiante. Muito obrigada.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pessoal, só frisando, foi dito, mas, não custa a gente sempre frisar, que essa questão é relativa aos voos internacionais.

SRA. TAIS MARINHO PEREIRA: Isso.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Então, quando houver um extravio, alguma questão relativa ao voo nacional, o prazo de cinco anos, não é isso?

SRA. TAIS MARINHO PEREIRA: Isso.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: E a indenização nos moldes do Código de Defesa do Consumidor.

SRA. TAIS MARINHO PEREIRA: Exato. Somente aplicado em voos internacionais. Então, voltando, vou enfatizar, vou frisar aqui que os valores, a tarifação é aplicada apenas em caso de dano material, o dano moral não possui uma limitação. E é aplicado em apenas em voos internacionais, não em voos domésticos.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Muito bem, ótimo. Vou passar agora a palavra, já iniciando os debates para a doutora... Não, vou seguir a ordem aqui, eu estou vendo que o Dra. Luciana está já morrendo de vontade de falar, mas eu vou seguir a ordem aqui e passar para o Dr. Marcos, que é advogado, consultor especial da Associação Brasileira das Empresas Aéreas, depois eu passo para a Dra. Luciana e depois a gente vai fazer um intervalo para um lanche e voltar para debates, perguntas e esclarecimento de dúvidas. Dr. Marcos, por favor.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Muito boa tarde.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu quero apresentar os meus cumprimentos a todas as pessoas aqui presentes, quer estejam na Mesa, quer estejam na assistência. E com um cumprimento especial, diferentemente, uma especialização diferente para um e para outro.

E quero conversar com a plateia. Parabéns pela presença, é gratificante, a gente precisa mais disso, ver que tem tanta interessada em discutir, não só o tema da aviação, mas qualquer tema que seja importante para o relacionamento do cidadão com o seu país, com o seu estado, com os seus fornecedores. Especial para a Mesa porque é um prazer enorme estar aqui ao lado do Amauri que a gente já trabalhou, trabalha há bastante tempo, muito juntos, muito embora em alguns momentos em lados opostos.

E que depois um ouvir tudo o que ele falou aqui no início, fica difícil encontrar algum ponto de discordância com o que ele falou, a não ser que nós fôssemos descer a detalhes em alguns dos seus argumentos, eu acho que eu posso dizer que nós, eu, nós, as empresas aéreas concordamos com tudo o que ele falou. É óbvio, nós temos aí, alguns pontos que são polêmicos, mas eu acho que isso faz parte do jogo, vamos dizer assim.

Eu trouxe uma apresentação para vocês que é, na realidade, uma apresentação, um panorama sobre o setor da aviação aérea e sobre a própria Abear. Na passagem desses slides, que eu espero não os cansem, tem alguns temas, algumas demonstrações que guardam relação direta com alguma coisa que já foi dita aqui antes e, se eu me lembrar aqui, conseguir articular todas as ideias, eu vou chamar a atenção.

Antes de começar tudo, eu gostaria de fazer dois registros de modo geral. Foram duas coisas que eu ouvi aqui e que eu preciso fazer uma manifestação inicial sobre isso.

A primeira dela é o seguinte, quando a gente discute as normas, nesse caso específico da Agência Nacional de Aviação Civil, que se questiona o quanto de qualidade há nesta regulação, eu quero fazer um registro no seguinte sentido, desconheço, e se existir eu acho que é digno de registro e de destaque, uma regulação bem-feita neste país, quer seja ela do nível e da esfera que for legislador.

É óbvio que existem leis boas que foram bem elaboradas, não é isso o que eu quero dizer, o que eu quero dizer é que nós observamos todas as iniciativas de órgãos reguladores, quaisquer

que sejam, e de legisladores, quaisquer que sejam os níveis, a grande maioria das coisas que a gente vai encontrar não é boa do ponto de vista de regulação e de normatização. Este é o meu registro com relação à regulação de uma maneira geral.

É óbvio que nós temos uma péssima qualidade nesse sentido e assim como os consumidores sofrem consequências por conta disso, nós, das empresas, também sofremos. Nós temos registros de autuação que nós não conseguimos entender o que foi que aquele fiscal encontrou de irregular. Ele não consegue, por exemplo, na redação daquilo que ele constata fazer uma relação inteligível com aquilo que está na norma, que nós teríamos descumprido. Sem contar no conflito que há na interpretação de uma norma, muitas vezes, bastante simples.

Então, que fique registrado que as dificuldades, que a norma, que a regulação provoca, não é exclusivamente, não é creditada ou debitada exclusivamente da conta do consumidor.

Outra coisa que foi dita que eu também quero fazer um registro, e vai aparecer na minha apresentação é a expressão: este é um tema do nosso cotidiano. Foi você que falou. Eu fico muito feliz, porque há muito pouco tempo atrás a aviação civil, transporte aéreo de passageiros, jamais seria um tema cotidiano. E por ser um tema cotidiano é que nós estamos aqui hoje, sem dúvida nenhuma. Porque hoje, mais pessoas viajam de avião.

A aviação está se tornando um meio de transporte popular, um meio de transporte de massa, vocês vão ser que nós estamos atingindo novamente 100 milhões de passageiros num período de 12 meses. Isto não é só porque o passageiro, hoje, tem mais condições de comprar passagem aérea, de viajar de avião. É, seguramente, porque o nível, a média dos preços das passagens diminuiu, ok? Então, é um tema cotidiano, sim, porque hoje a aviação é um bem de consumo acessível a muitos de nós.

Muito bem, eu tenho lugar errado já para começar. Os números estão pequenos, vou fazer um breve resumo. No mercado doméstico nós transportamos 89 milhões de passageiros. Nem eu enxergo direito aqui. São 112 bilhões de assentos. Nós estamos apresentando, neste momento, um crescimento, e a demanda subiu 91 para 91,5 bilhões. Isso, nós estamos falando de 2017, ano de 2017. E esses números são do mercado nacional, que é o que mais nos interessa, e logo à frente vão entender porquê.

A distância vocês vêm essa barra azul aí, que isso representa o número de passageiros transportados durante os 12 meses anteriores a cada um desses meses que está apontado aí.

Então, essa ponta mais alta aí no meio do gráfico corresponde a algo em torno de junho e agosto de 2015, e agora em junho de 2018 a gente atinge novamente os 100 milhões de passageiros, após uma retração bastante sensível que vocês vão observar mais para frente, num outro gráfico.

Este é o número de viagens per capita nos principais países do mundo. A Austrália está primeiro lugar com 2,41 viagens por habitante e o Brasil na décima posição, com quase metade, meia viagem por habitante do país. Tem uma falha ali, mas, na realidade, nós temos 109 aeroportos brasileiros que contam com serviço de aviação. O Brasil está conectado diretamente a 70 destinos e nós convivemos com 2,7 mil decolagens diárias nas companhias brasileiras e estrangeiras no país.

Este é um ponto que foi comentado aqui, o extravio da bagagem, e são dados que a gente coleta e compara. Então, nos padrões considerados a média internacional, nós temos aí, a nota 2, vamos dizer assim, acidente por milhão de decolagens, enquanto no mundo a média é 2,8, ou seja, superior ao Brasil.

A pontualidade, no caso brasileiro, é de 88%, enquanto no resto do mundo a média é de 80%.

E o extravio de bagagem, muito embora a gente diga sempre extravia a bagagem, não é bem assim. O extravio de bagagens no Brasil é de 2,1 malas para cada mil passageiros transportados, enquanto que no mundo a média é de 5,7.

Então, ao menos nesses três aspectos que eu estou podendo mostrar para vocês aqui, nós estamos, como diria, bem na fita, nós estamos bem na foto. Nós podemos, depois, discutir se é verdade ou não. Mas eu não estou brincando sobre isso, estou trazendo números que são levantamento que a gente faz, então, acreditem, estes são os nossos índices.

Outro ponto que é bastante polêmico é a questão dos preços e, em boa medida, esse slide, também não muito legível, dá uma demonstração do que era a aviação civil, transporte de passageiros, antes do que a gente chama de desregulamentação, lá em 2002, quando há a liberdade para que as empresas praticassem os seus próprios preços.

Se vocês conseguem enxergar aí, de 95 a 2002 o número de passageiros transportados vai de 18.860 a 25.850. Hoje, nós estamos transportando 100 milhões de passageiros.

Este aqui é um quadro que mostra o decréscimo do preço da tarifa média. E eu explico para vocês, até porque, eu talvez não vá conseguir terminar, mas é muito importante dizer.

Quando a Abear e as empresas aéreas se referem ao preço médio da passagem aérea, isto quer dizer o preço em que as passagens foram efetivamente vendidas, ou seja, todo mês ou de dois em dois meses, eu não sei qual é a frequência, as empresas aéreas entregam para a agência, para a Anac, o número de bilhetes vendidos e o preço de cada um desses bilhetes, e a Anac os cálculos. Soma todos esses bilhetes, divide pelo número de bilhetes e acha o preço médio da passagem. Quando nós falarmos sobre preços, nós, a associação e suas associadas, nós estamos falando desse preço, o preço praticado.

Chamo a atenção para índices de preços do tipo de institutos como Ipea, IBGE, Fundação Getúlio Vargas, nós não questionamos a validade desses índices. O problema é que a forma, a metodologia de tomada desses preços é muito diferente da nossa. Eles pegam alguns aeroportos de destino e origem, eles pegam, consideram alguns voos específicos num determinado dia, ou em dois determinados dias, alguns meses do ano, não são todos os meses, desconsideram a sazonalidade, quando você está em férias, ou quando você não está em férias, tudo isso é desconsiderado. Que fique bem claro, é diferente, são medidas completamente diferentes e, portanto, impossível de serem comparadas.

Isso é muito importante, porque a mídia deita e rola. Se amanhã for divulgado um índice de preços e disser lá que a passagem aérea subiu 50%, não tenha dúvida, todos os jornais do país vão reproduzir isso, só não vão reproduzir a forma como esse cálculo foi feito. Isso fica para quem, de fato, tiver interesse em entender, em estudar e entender.

Então, aqui nós vemos que de 2002 para 2017, o preço médio da passagem, novamente, esse preço praticado, vendido, cai de R\$ 703 para R\$ 357, ou seja, uma queda de praticamente 50%.

Vou ter que ir mais rápido. Esse aqui é o número de passageiros transportados, ao mesmo tempo em que essa passagem, esse preço médio da passagem cai a 50% a gente passa de transportar 38 milhões para 107 milhões, ou seja, três vezes o que transportava antes.

Esse quadro bem simples, uma comparação entre transporte rodoviário e o transporte aéreo, a mudança de comportamento de resposta desses dois modais aos passageiros. Ao mesmo tempo que o transporte aéreo aumenta, o transporte rodoviário enfrenta uma diminuição, não tão sensível, mas, de qualquer forma, uma diminuição.

Falar da Abear. A Abear completa seis anos hoje, parabéns para a Abear. Novinha, é uma

criança, nós estamos começando. Tem como suas fundadoras, Avianca, Azul, Gol e Latam. Aviso, na hora dos debates, nós temos representantes de cada uma delas aí no meio espalhados para não deixarem vocês me baterem muito. Estou aqui atrás do computador, não é à toa, é de propósito, porque se voarem coisas eu vou me esconder.

Os associados, além das quatro fundadoras que são as quatro empresas nacionais, as maiores empresas nacionais, nós temos mais quatro associadas que são a Boeing, a Bombardier, especificamente duas construtoras de aeronaves, a Latam Cargo e a TAP Air Portugal.

Nossos princípios e o que a gente busca, a Abear: padrões internacionais, rede eficiente, infraestrutura, serviços correlatos, serviços que se inter-relacionam com a gente eficientes e liberdade tarifária. A gente acredita piamente que a liberdade de mercado de fixação de preço, de criação e de desenvolvimento de produtos é positiva, inclusive, para o consumidor e, também, no tocante ao preço.

Neste quadro vocês vêm a grande queda que foi nos últimos 18 meses, os últimos não, de setembro de 2015 até janeiro de 2017, que foi a grande crise que nós enfrentamos. As barras vermelhas ali são a queda na demanda por viagens aéreas.

Um quadro comparativo de que coisas que nós já falamos, a evolução da tarifa média, o total de passageiros transportados e a comparação aéreo rodoviária só que de 2012 para frente; 2012, porque é a data da criação da Associação das Empresas Aéreas.

Este é um outro tema muito importante, vocês me desculpem, eu estou... já avancei aqui minha hora em um minuto e pouco. Uma coisa que é importante quando a gente for debater e eu tenho certeza que a gente vai, a bagagem, o preço da bagagem e a cobrança da bagagem.

Neste quadro a gente vê as duas primeiras barras, as de baixo que têm os números no meio, um azul clarinho e um verde ou azul mais escuro, é o percentual de dois itens do custo das passagens aéreas. O primeiro deles, o que está mais embaixo, combustível e o segundo é o arrendamento e a manutenção das aeronaves. O primeiro deles com uma forte carga tributária no país, que, em São Paulo, por exemplo, atinge 25%, que torna o combustível brasileiro um dos mais caros do mundo, além da forma e da fixação de preços do comércio desses combustíveis que, nesta semana, se alguém pôde acompanhar na mídia, nosso combustível de aviação atingiu o maior preço de todos os tempos, foi um recorde histórico. A outra faixa, então, o arrendamento e a manutenção das aeronaves, que é uma despesa vinculada diretamente ao dólar, que também

sofre influência.

Aí está então, combustível, que representa 26% dos custos operacionais no Brasil, nos Estados Unidos representa só 14%. E não é porque eles têm custos mais altos, é porque o combustível é mais barato. O preço do combustível no Brasil é 46% mais caro que nos Estados Unidos, e o principal fator para que haja essa diferença é justamente o ICMS.

Aqui vai uma informação importante para aqueles que têm uma expectativa muito grande com relação à entrada de empresas *low cost*, que se uma delas entrar no país, hoje, para operar, os nossos cálculos, ela vai ter um custo 27% a mais do que ela tem no seu país de origem. Ou seja, ainda que seja uma *low cost*, ela vai ter preços muito acima daqueles praticados no seu país de origem, porque ela tem, necessariamente, um custo mais alto.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Desculpa, me pedem aqui a explicação do que seria *low cost*. É muito comum, principalmente na Europa, nós encontrarmos as chamadas companhias aéreas *low cost*. Traduzindo grosseiramente, baixo preço, baixo custo. Essas companhias aéreas têm por padrão oferecer aquilo que você mostrou no Código Civil, exclusivamente o transporte do passageiro de um ponto A a um ponto B, dentro de um determinado horário. E só. Se você quiser escolher o assento, você paga mais, se você deixar para escolher o assento no aeroporto, você paga mais, se você quiser despachar uma bagagem, ou viajar com uma bagagem, você paga mais. E esse preço vai subindo de acordo com a sua necessidade naquele voo específico. Por isso elas são chamadas *low cost*, porque elas têm um preço muito baixo, mas é um preço inicial. Eventualmente, você pode, numa empresa *low cost*, pagar o mesmo preço que você pagaria aqui numa empresa normal, simplesmente por conta daqueles serviços adicionais, daqueles produtos adicionais em que você está interessado naquele determinado voo.

O transporte aéreo brasileiro é, no nosso entender, e a gente defende, seguro, regular e pontual. Nós temos pouquíssimos índices negativos nesse sentido. E a gente defende que a regulação deva ficar exclusivamente naqueles itens que são essenciais na atenção do passageiro.

Isso aqui já foi dito [ininteligível]. Eu não vou nem falar, eu queria chamar a atenção, que essa Resolução nº 400 não trouxe só coisa ruim, como despacho de bagagem. Trouxe coisa boa também, tem coisas muito interessantes, até o cancelamento sem ônus, que a gente pode entrar

numa discussão aqui jurídica enorme sobre a validade ou não do art. 49, se vale para a aviação, se não vale. Tem muita gente que defende que não se justifica usar o 49 na aviação, porque o que moveu o legislador, no sentido de fazer constar no código o art. 49, não tem nada a ver com a aviação. Mas a questão não é essa. A questão é que, até este ponto do cancelamento de 24 por 7, 24 horas 7 dias antes, é benéfico, na medida em que não trata exclusivamente da compra feita à distância. A redação, certa ou errada, bem-feita ou não, a redação desta norma faz com que essa regra valha para qualquer tipo de compra.

Desafios futuros, a gente quer mais passageiro, mais destino, mais carga. A gente quer uma tributação menor, e gente quer uma competição internacional, ou seja, que a regulação se aproxime da regulação internacional para que a gente possa concorrer de igual para igual com empresas internacionais.

Consegui com seis minutos de atraso. Eu peço desculpa.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pessoal, nós vamos fazer o seguinte, agora, a Dr. Adriana, gentilmente aceitou, Luciana. A Dra. Luciana, que é a nossa convidada aqui, que eu conheço já há 20 anos e eu estou trocando o nome dela agora, não sei porquê, ela, gentilmente, aceitou deixar a fala dela para depois do nosso intervalo.

Então, nós vamos fazer um intervalo agora, tem um lanche aqui no piso debaixo, convido a todos os senhores e vamos retornar pontualmente às 16h30, por favor.

[intervalo]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Vários Procons daqui, principalmente Pedro Leopoldo, que é um Procon Municipal, recém-inaugurado, né? Estão aqui os representantes. Semana que vem estarão, certamente, fazendo nosso curso sobre o Código do Consumidor. Então, isso nos deixa muito felizes em saber dessa atuação de todos vocês.

Passo, agora, a palavra para a Dra. Luciana Atheniense, que fará sua breve exposição, depois iniciaremos os debates e os esclarecimentos de dúvidas.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Muito obrigada. Boa tarde.

Eu fiz uma breve exposição, vou fazer e depois, fiz muitas anotações que eu estou ansiosa para começar os debates também. E que bom que tem um Procon aqui, eu comecei minha vida de

defesa do consumidor com o Procon Municipal, adoro.

Dr. Amauri, muito obrigada pelo convite, Ricardo, Christiane, Regina, Marcos. E Dr. Amauri, parabéns por uma estagiária aqui também, né? A Tais, daqui a pouco estou chegando, que gracinha, né? É isso bom, estimula. E temos que parabenizar, porque todos nós... Eu gosto muito daquele, pode estar repetido, mas juntos somos mais fortes, fortes de quê? Fortes, o Procon, as entidades civis, isso é muito bom, a gente dar oportunidade para todos.

Dr. Marcos, ninguém vai te bater, não, porque precisamos viajar, ué? Nós gostamos de viajar--

SR. MARCOS DIEGUES: Mas se acabar comigo, pode viajar--

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Nunca, nunca, porque nós... olha, eu vou te falar, não sou fingida, te juro que eu não sou, mas eu gostei de ver os departamentos jurídico aqui, também, das empresas aéreas, lógico. Está precisando é disso, é de conversa de todo mundo.

Não adianta reuniões separadas, todos nós somos educados, né? O que é que nós era que nós podemos fazer na ordem de intervenção, agradecemos; eu acho de um outro jeito. E o que faltou na resolução da Anac, na época, que eu participei desde 2012 lá em Brasília, acho que só uma reunião que teve de defesa do consumidor e as agências, as companhias aéreas que foi em São Paulo, as outras reuniões eram separadas. Para que isso? Podemos conviver de forma harmônica, o que é isso? E é isso que a gente quer, não é?

Então, nessa convivência, eu vou fazer o seguinte, eu vou fazer minha apresentação em pé e depois eu tenho algumas anotações, tá bom?

Então, vamos lá. Gosto muito da Abear e vou falar este final de semana eu fiquei estudando. Estudei a Abear, a Anac, Anuário 2016. Fiquei naquele Anuário 2016 umas quatro horas para ver se o que eu vou falar tem alguma dimensão. Porque eu sou formada em direito e em administração de empresa, não sou expert em economia, mas a grosso modo a gente dá para concluir alguma coisa, né? Independente de ser formada em administração ou não. E isso o que eu quero ponderar com os senhores.

Vamos lá, limites do poder de regulamentar da Anac, hierarquia das leis. A Anac, ela é uma agência reguladora, mas tem que obedecer a lei, tem que obedecer uma lei federal, ela tem que obedecer a Constituição, primeiro a Constituição, a lei disporá sobre a ordenação de transporte aéreo, aquático e terrestre. Código Civil: o transporte exercido em virtude de autorização,

permissão ou concessão sem prejuízo de esforço desse código, Código Civil 232, desde que não contrarie este código.

Vamos falar, quando falarmos de mala despachada, ela contrariou uma lei... uma Resolução nº 400, quando ela separou, tornou-se acessório o transporte de bagagem em relação à pessoa, ela rasgou uma lei federal.

Qual que é a competência de uma agência reguladora rasgar uma lei federal? Não entendo. E nem posso entender porque. E o código? O que é que o código Brasileiro da Aeronáutica? Estudei isso final de semana, Dr. Marcos. Os serviços aéreos de transporte regular ficarão sujeito às normas que o governo estabelecer para impedir a competição ruinosa e assegurar o seu melhor rendimento econômico, podendo, para esse fim, a autoridade Aeronáutica, a qualquer tempo, modificar frequências, rotas, horários, tarifas de serviços e quaisquer outras condições de concessão ou autorização.

Entendi, mas não entendi aonde que está o direito da Anac contrariar a lei federal. Lendo uma peça judicial, que a Anac configura como a parte ré, veja que ela fala, ela salienta esse artigo e fala: O poder de elaborar normas, nessa matéria, é intrínseco ao poder regulador conferido à agência. Não. Não pode. Tem que obedecer a lei federal.

Quando fala... gosto, o senhor terminou a sua explanação falando assim: “A tendência mundial”. Acho ótimo, tendência mundial é o que eu quero. Eu quero que... almejo, porque querer não adianta, eu tenho que almejar, que o Brasil esteja no patamar dos aeroportos de Charles de Gaulle, Paris, Nova Iorque, Singapura, Japão, eu quero essa tendência mundial. Mas não adianta fazermos uma coisa simplória de falar tendência mundial sem olhar a realidade do Brasil.

A realidade do Brasil é qual, se formos comparar com países desenvolvidos? Nós só temos quatro empresas aéreas. Não dá para ter... eu não posso falar em concorrência, em tendência mundial, porque lá fora, na Europa, tem 15, e 12 *low cost*, aqui nós só temos quatro. Então, aqui não tem concorrência, não. E quando fala: Ah, mas tem a tendência mundial, vamos comparar com a Europa. Eu gosto, né, aqui nós não temos Anac, mas eu gosto de ver aqueles slides, né? Aí começa, ah, Alemanha, Itália, eu fico empolgada, eu quero é lá mesmo. Aí fala, Itália, Alemanha, Estados Unidos, aí fala que a gente está igual a Venezuela. Ah, poxa, aí ninguém quer Venezuela. Venezuela e México que tem aquele slide que fala que nós estamos iguais a Venezuela e México. Nem México agora, e Rússia, também tem a Rússia. Então, Venezuela já está me ofendendo, né?

Então, aí você fala o seguinte, eu quero lá, mas lá tem concorrência, lá tem companhias aéreas para concorrer, lá tem infraestrutura rodoviária, gente, lá para a companhia aérea ter essa concorrência, tem rodovias maravilhosas. E as ferrovias? E os TGV? Os trens-bala? O trem que eu conheço em Minas, Tiradentes para João Del Rey.

Não sei como que concorre. Ou, então, aqueles que eu fiz com os meus filhos de 14 horas de viagem até Vitória, que sai 7h da manhã chega 9h da noite. Quem já foi... é muito bom, é bom porque a gente tem que também estimular o turismo nacional.

Então, mas na hora que de falar a tendência mundial, vamos ser realistas para ver a realidade do Brasil. Aqui eu não posso... eu quero, almejo, de concorrer a tendência mundial, mas tenho as limitações, não só em relação a quatro empresas aéreas que dominam o mercado, mas como uma infraestrutura rodoviária que impede a ter uma concorrência com as companhias aéreas.

Olha, nós estamos do Sudeste, é mais fácil, as rodovias aqui são boas; ferrovias, a gente sabe que é inexistente. Mas quando nós dois participamos das audiências públicas no Senado ou então na Câmara, via os deputados e senadores: E como que é lá no Amapá? Como que é lá em Rondônia, Roraima, Nordeste? Ali, então, é muito pior. Nós estamos numa situação privilegiada.

Aqui, a gente tem até uma pseudoconcorrência de transporte rodoviário, mas Brasil não tem concorrência rodoviária, ferroviária e muito menos companhia aérea para eu ter a minha audácia de querer, hoje, a tendência mundial.

E quando fala... temos que equiparar, vamos dizer, temos que igualar o direito dos passageiros em relação ao volume e o peso transportado vigente nos outros países envolvidos. Mas, e a base? E a concorrência das companhias? E a infraestrutura?

Quero, eu quero sempre melhorar, mas é mentira, eu não consigo, dentro dessa minha realidade. Vou lutar e vou continuar almejando a ter essa concorrência sem infraestrutura, porque agora eu não tenho. Que coincidência, não é? E não estou te falando que eu estudei.

Ah, é o meu, eu estudei, eu te falo que eu estudei, estudei. Não posso fazer propaganda enganosa com o senhor, não.

E eu te falo que quando o senhor falou com combustível, eu concordo que é 24,5% do valor do peso do bilhete, não é 24,5%. Eu sei, eu estudei. Fiquei sem almoçar fora, fiquei estudando isso aí, porque eu vejo e realmente.

E é interessante, como eu estudei, e eu não consigo enxergar muito bem, mas o senhor vai me ajudar. O que compõe o bilhete da passagem? Combustível, leasing, taxa cambial, eu estou falando certo? Vai, olha no meu aí, que o meu é o seu, o meu é o seu, cambial, também aeronave quando fica no estacionamento. Então, isso que impacta. Aonde que está bagagem aqui? Não achei. Te juro que eu procurei de forma exaustiva, não achei no bilhete da passagem onde que está a bagagem ou passageiro.

Desse da Abear, não achei, não, mas achei no da Anac, no Anuário de 2016, porque esse aqui o senhor mostrou que era a fonte Anac. Ai, eu fui lá, eu fui para ver o que é que a Anac falava. Esse é o Anuário a Abear, nós temos aí, semelhante, porque aqui eu não vejo o impacto do bilhete nada falando do passageiro. Já no da Anac tem uma despesa de passageiro, que é 0,7 de justiça, alguma coisa, e 0,8 que nós vamos falar. Então, eu penso o seguinte, a grosso modo, porque eu sou administradora, mas eu me...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone]

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Aqui? Ah, tem isso? Então, vamos lá.

Então, o que é que acontece? Quando eu vejo o impacto, eu pergunto: Já que no preço da passagem não tem o impacto do passageiro em relação... por que é que cada dia tem outra cobrança? O impacto, como o senhor falou muito bem, e eu concordo, o combustível é seríssimo, a tributação, eu sei que os senhores estão batalhando no Congresso e nós vamos dar as mãos em relação a isso, que é um absurdo o tributo. Este que é o... os impactos são esses, em que eu não vejo nenhuma despesa do passageiro para justificar essas cobranças a cada hora. Cada hora é uma cobrança do passageiro. Já que não tem despesa do passageiro no preço do bilhete, por que é que cada dia a gente surpreende com novas cobranças? Essas minhas ponderações, mas calma aí.

Então, bilhete aéreo, pessoa e bagagem, a nossa crítica é o seguinte, há uma tendência de diminuir o preço, não diminuiu, tem um ano e meio. Quando o senhor me fala, não, diminuiu de... era 365, foi para 300, dei uma olhada, acompanhei com o senhor. Já que o combustível aumentou, que equipara 24,5% do valor do bilhete, tudo está aumentando, como que está me falando que está diminuindo? Eu não consigo comprar um bilhete com R\$ 300, eu não consigo. Bilhete que a gente compra agora para entrar é um bilhete até... é melhor ir para Miami do que ir para São Paulo, para Brasília. Nós não conseguimos. Eu não consigo achar esse bilhete.

Vou continuar estudando até o final de semana, estudei da Anac, vamos continuar, mas eu

não acho esse bilhete de R\$ 300,00. E o que é que ocorre aqui? Além de não achar o bilhete, eu não vejo, no meu bolso, que diminuiu, e não há uma contrapartida da Anac para punir por causa da liberdade tarifária. Então, quem sai perdendo somos nós. Somos nós.

E outro dia eu estava... todos nós admiramos muito a Dra. Cláudia Lima Marques, né? Aquela Revista do Consumidor, ela mostrou uma... Meu inglês é péssimo, mas eu fiz uma colagem do que ela fez, do que ela descreveu no artigo da Resolução nº 400 que fala que nos Estados Unidos, quando eles começaram a cobrar pela bagagem, olha o lucro, as empresas aéreas recolheram US\$ 3,8 bilhões com a nova cobrança da bagagem. Então, isso é muito lucrativo. Cobrar bagagem é muito lucrativo. Olha que loucura, a American Airlines, 877, Delta... E aí, é então, é um patamar aqui de cobrança lucrativo.

Então, quais são as minhas ponderações em relação do que eu estou estudando cada dia, porque eu adoro estudar, aprendo muito com o Dr. Marcos, aprendo com o departamento e jurídico das empresas que estão aqui, com os Procons, porque nós somos eternos aprendizes, não tenha dúvida.

As minhas ponderações são as seguintes: Brasil, quatro empresas, aqui não tem concorrência. Outra coisa, a extensão territorial não nos permite a ter uma infraestrutura rodoviária até para competir com as companhias aéreas. Quando o senhor mostra, olha está aumentando o transporte aéreo. Que bom, porque o rodoviário até está piorando cada dia, essas manutenções dessas rodovias, que tristeza. Estamos falando de Sudeste, imagina o Norte e o Nordeste, vamos ampliar.

A Anac não respeita a hierarquia das leis, não respeita, ela está rasgando o Código Civil. E o interessante, que eu anotei muito aí, para o debate, que eu estou louca para começar o debate, é quando fala o seguinte, Anac não fala de danos morais, Christiane. Na Resolução nº 400 não existe danos morais,. Para. Isso enfraquece a realidade. Então, o que é que acontece? Olha aqui, essa que eu achei, não foi da Abear, não, foi da Anac que eu estudei, que fala: assistência a passageiro, indenizações extrajudiciais, é 0,7% do impacto do preço, do custo, 0,8% é condenações judiciais, combustível é 24%, arrendamento e manutenção da aeronave, 22,6%.

O que é que eu quero falar com os senhores? É isso o que impacta, mas o que é que a gente estava observando? Cada dia eles estão querendo cobrar, desse prejuízo, desse combustível que está aumentando, que o senhor falou, desse leasing, do aluguel do pátio do aeroporto, como

que está aumentando? Está justificando essas cobranças em cima da gente, porque elas são rentáveis. Não observamos os Estados Unidos, é muito dinheiro. Então, começam as novas cobranças, até, a grosso modo, porque eu não sou economista, mas como consumidor eu chego a uma conclusão de que começam a cobrar, primeiro a alimentação. A alimentação vai diminuir o valor do bilhete, não diminui. Assento conforto, esse assento conforto, o senhor me desculpa, Dra. Amauri, dessa minha informalidade, mas eu tenho uma antipatia desse assento conforto.

Quanto mais... quando é na poltrona de emergência. Ninguém está me dando assento conforto em poltrona de emergência, não. Isso aí é segurança da aeronave. Ah, você quer assento conforto? Da porta de emergência, assento conforto? Quer dizer, cada hora existe alguma coisa para cobrar em cima da gente. Então, agora é a bagagem despachada e marcação de assentos.

Então, tanto a Anac, como a Abear, não conseguem prever quando o passageiro, de fato, no meu bolso, no nosso bolso, nós vamos deparar com a diminuição ou, quiçá, com essa média de R\$ 300 da passagem, que até agora eu não achei.

E, realidade, não diminuiu o valor, as bagagens estão aumentando e mostram que a indignação é o descaso, e isso nós observamos claramente na nossa segunda blitz no aeroporto.

Nós tivemos reuniões, foi uma da OAB Federal, tivemos 20... mais de 20 entidades civis de defesa do consumidor, teve a cartilha, teve a credibilidade do Ministério Público, do Procon do Dr. Amauri, do Procon municipal e do Procon da Assembleia; a credibilidade, o respeito, a comunidade, a sociedade está precisando dos Procons, deste respeito, porque estamos sendo lesados a cada dia, a toda hora. Não fala só de plano de saúde, de campanha aérea, não, é plano de saúde, é de cartão de crédito, nós precisamos... a sociedade está precisando da gente. Nós temos essa responsabilidade, eu falo isso toda hora. Nós, advogado, promotores, economistas, nós todos aqui, nós temos a responsabilidade social e isso a gente observa muito, observamos, né, o Regina? No aeroporto, Christiane, a gente precisa.

Então, a fiscalização é para a gente ver, sentir o que é que a população está farta de suportar, eles não aguentam. O [ininteligível] que não está... eu não sei o que aconteceu, nós, da OAB, fizemos quatro perguntas aos passageiros em formulários. E isso, até agora, recebemos de 12 estados, mais ou menos mil formulários, cada semana a gente recebe mais. E pergunta ao passageiro: sua passagem teve alguma redução no valor após a cobrança das malas despachadas? Salvo engano, 98% falou não, não, não teve. Você percebeu algum benefício? Não, não. A atuação

da Anac na regulamentação do transporte aéreo é satisfatória? Muitos falam assim: Eu nem sem o quê que é Anac. Muitos... não vou falar muitos, 15%, salvo engano. Outros falaram assim: Não, sei. Outros falaram: Não é satisfatório porque não é a realidade. A lupa nossa é diferente.

Eu falo, eu quero é debater com a educação, com o respeito com as companhias aéreas, é assim que a gente tem um denominador comum, porque não adianta mostrar uma realidade lá, porque, de fato, quem atende consumidor no Procon, ou demandas, a gente está vendo outra. Não é essa a realidade.

E é interessante porque falam assim, a companhia aérea presta um bom serviço? Aí foi a metade, aí levou um susto porque o consumidor gosta da companhia aérea, ele gosta. Ele gosta, então, mais ou menos 49% não, mas tem uns 46% que gosta, está satisfeito. Levei um susto, te juro, porque a minha realidade eu acho outra, mas vamos respeitar, tem que ser um formulário, transparente, não é?

Então, o quê que a gente observa? Nós observamos que temos que ser claros, sinceros, porque para de falar tendência mundial se a realidade nossa é outra. Para. Isso não vale mais. E nós, consumidores, nós temos força, temos forças. E eu deparei claramente com a blitz, a segunda blitz, todas as entidades juntas.

Eu não sei, Dr. Amauri, se fale a pena a gente colocar agora o vídeo ou entra para o debate. O senhor que define, mas...

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: [pronunciamento fora do microfone]

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Então, agora... eu estou... Desculpa, eu falei Dr. Amauri. Agora a gente está um a um, né?

Então, não deu certo. Agora foi um a um. Pronto, agora deu certo.

Então, o que é que a gente observa? Queremos viajar, precisamos viajar pelas companhias aéreas, mas vamos pôr a mesma lente. A lente da responsabilidade, porque se as companhias estão voando, estão obtendo lucro é por nossa causa.

Então, estamos juntos, estamos conscientes, mas para, para com esse papo de tendência mundial, se a nossa realidade é diferente. Não estou desprezando o Brasil, quero deixar bem claro para os senhores, mas eu estou sendo extremamente séria com os dados e falando que o impacto do valor não tem... em nenhum momento está falando aí, o impacto em relação à cobrança de

mala, impacto 0,7%, 0,8%. Então, eu chego à conclusão que impor alimentação, assento conforto, marcação e bagagem despachada, isso aí, está querendo abusar, está fazendo um descaso em relação a todos nós. Muito obrigada. Boa tarde.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Muito bem. Eu acho que pelas citações da Dra. Luciana, nós podemos começar o debate. Passando a palavra ao Dr. Marcos Diegues para fazer algumas considerações. Posteriormente, se algum componente da Mesa quiser... E logo após...

Aqui é uma democracia, né, mas é o presidente de Mesa que vai ditar as regras.

E logo após a gente vai abrir a pergunta para os participantes. Tem um microfone aqui que vai rodar para vocês. Quem não quiser fazer a pergunta pode fazer por escrito, que eu a lerei aqui com a maior satisfação.

Então, rapidinho, Dr. Marcos Diegues, suas considerações.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Sim, bem rápido. Eu anotei alguns pontos aqui que eu acho muito importantes de serem abordados.

E o primeiro deles diz respeito à infraestrutura aeroportuária. A professora Luciana falou diversas vezes a questões dos aeroportos e isso a gente tem que concordar com ela, nós sofremos com a qualidade da infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas sofrem com isso também. E é uma coisa que a gente pode lutar juntos, os objetivos serão os mesmos.

Mas é muito importante que a gente tenha essas discussões e essas conversas. E, de uma maneira geral, agora, eu já faço aqui até um desafio, eu acho que o que a gente precisa fazer, fundamentalmente, é aumentar a qualidade do nosso debate.

Nós precisamos mais saber do que nós estamos falando. Exemplo, há uma ação fiscalizatória e o Procon, determinado Procon, vai lá e multa a empresa aérea por conta da balança não estar aferida. E ninguém sabe que a balança é responsabilidade do aeroporto e não da companhia aérea. Vocês sabiam? Quem sabia que a responsabilidade pela balança é do aeroporto e não da companhia aérea? Três pessoas levantaram a mão.

Então, a gente precisa qualificar essa conversa, esse debate. Nós precisamos transformar a aviação numa coisa palatável e explicar o que é responsabilidade da empresa aérea e o que é responsabilidade da infraestrutura e dos outros partícipes aí, nessa operação, que de simples não

tem nada, é absolutamente complexa.

Imaginem o que é botar um trambolho daquele com 150 pessoas a bordo para voar, uma coisa que nós não nascemos para fazer, não é simples, não é simples. Eu, até hoje, depois de cinco anos, quatro, cinco anos de Abear, tem expressões que eu não reconheço. Há um jargão do setor que a gente precisa traduzir para o nosso público consumidor. E uma das coisas que a gente precisa fazer é diferenciar claramente quais são as responsabilidades de cada um.

Às vezes, a gente reclama do voo atrasado. Ah, meu voo atrasou, fiquei rodando em cima do aeroporto, por quê? Será que é por causa do aeroporto que não tinha vaga? A gente não sabe. A gente não tem essas informações. Às vezes é por causa da companhia aérea, às vezes, não. Precisamos aprofundar esse debate e esclarecer e torná-lo mais qualitativo.

Aqui, uma observação até um pouco... com um pouco de humor, quando a gente fala em concorrência, a gente pode até discutir aqui que quatro empresas num setor da economia possam indicar falta de concorrência. Eu não sei avaliar se nós temos concorrência ou não temos, pelo número de empresas de determinado setor. Agora, eu posso garantir para vocês, as nossas quatro associadas concorrem – e como concorrem. Concorrem aqui conversando aqui no saguão, elas estão concorrendo. Posso garantir para vocês.

Então, avaliar a concorrência exclusivamente a partir do número de operadores daquele setor, não me parece que seja um critério, ou pelo menos só este critério que seja razoável.

A parte humorística é a seguinte, falar em concorrência e falar em Venezuela e Rússia, me parece uma contradição, ao mesmo tempo que a gente acusa os países de comunistas. Ok? Estou errado? Se o país é comunista, não há concorrência. Se a gente fala que o país é comunista, lá não tem concorrência. Se a gente fala que tem concorrência, o país não é comunista. Então, a gente precisa, mais uma vez, qualificar o nosso debate, a nossa conversa.

Bagagem no custo e diminuir o preço. Muito bem. Bagagem e o custo da bagagem no preço do bilhete é muito pequeno, por isso não está neste quadro que eu mostrei, que a professora Luciana também mostrou. E por isso que a Anac provavelmente sustenta que qualquer avaliação nesse sentido, ou de diminuição de preço neste ponto, com base neste ponto, deve necessariamente esperar pelo menos cinco anos. Quando eu apresentei aqui um quadro que mostra uma redução do valor na ordem de 50%, é de 2002 a 2016. Eu não estou falando de um mês para o outro, gente. Isso é uma situação em que o mercado vai se acostumando a uma nova

realidade e, eventualmente, provoca a redução no preço. Eu acredito que provoque redução no preço.

Agora, isto quer dizer que, por exemplo, foi dito que não se encontra uma passagem de R\$ 300. Eu fiz uma pesquisa antes de vir para cá. Todo mundo sabe que comprar passagem na véspera é mais caro do que comprar com antecedência, certo? Perfeito. Ontem, o voo em que eu vim para cá, de São Paulo para cá hoje, custava, se eu fosse comprar ontem à noite, exatos R\$ 547. Na mesma hora eu fiz uma pesquisa para o transporte rodoviário. Sabe quanto custava? Numa empresa R\$ 139,99 e em outra R\$ 203. Sabe em quanto tempo eu venho de São Paulo até aqui num avião? Uma hora. Sabe quanto tempo demorariam essas duas empresas? Uma demoraria nove horas e a outra 16 horas sem lanchinho. No máximo, o ônibus vai parar no posto, você vai descer, e, se não tiver fila no caixa, você não perde o ônibus porque na hora em que ele tiver que sair, ele sai, se você estiver lá dentro, ele te deixa. É isso que acontece comigo quando eu viajo de ônibus.

O que é que não é isso que você está dizendo? Por favor, na hora do debate você questiona, ou então agora. É agora? Deixa só eu terminar.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Vamos deixar só o Dr. Marcos terminar, e a gente já abre para as intervenções de vocês. Só um instante.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Outra coisa, diminuir preço. Se alguém, isso eu queria falar com muita clareza, com muito cuidado, porque seguramente não há como demonstrar que o preço da passagem aérea caiu por conta exclusivamente da cobrança da bagagem.

Tomara que eu esteja errado, mas eu não acredito que dê para demonstrar isso. Quem falou isso cometeu um equívoco. E o presidente da Abear, quando se tocou, quando fez essa relação, e por isso nós estamos respondendo a um processo no DPDC porque o Sr. Rolo, cada vez que fala no jornal, faz questão de tornar público que ele processou a Abear, que ele processou as empresas aéreas.

Primeiro, as empresas aéreas nunca disseram isso. E, segundo, a Abear não faz propaganda – e quando tocou nisso não estava fazendo propaganda para ninguém. Então, eu não sei de onde o Dr. Rolo achou fundamento para entrar com o processo contra nós.

Por fim, é difícil, é impossível, e, quando o nosso presidente fez essa relação, ele havia

recebido o preço praticado pelas empresas aéreas em determinados meses e demonstrou que é possível que os preços caíam, não associou a bagagem a isso. Isso quem fez foi a mídia. Mais uma vez, eu aponto a necessidade de a gente qualificar a conversa, qualificar o debate. Porque a mídia quer vender jornal. Sabe o que a mídia quer? Botar uma manchete em que você clique lá, o que vem depois, para eles não interessa mais. Interessa que você clicou na manchete que foi colocada lá. Se tem jornalista aqui, sabe que eu estou falando a verdade.

Então, muitas vezes vocês são capazes de observar, você clica numa manchete e o texto que está lá dentro não corresponde àquela manchete. Ok.

Por último, as empresas americanas que receberam aquele monte de dinheiro, aquilo não é lucro, está escrito lá, elas receberam aquele dinheiro, aquilo não é lucro. Eu acho que é diferente porque dá a impressão de que a empresa, a partir do momento que começou a cobrar bagagem, pegou aqueles US\$ 800 milhões e enfiou no bolso. E não é isso. Mais uma vez, qualificar o debate. Obrigado.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Eu vou passar, durante breves minutos, para a Dra. Luciana, e, logo após, eu prometo, vai ser a vez do público perguntar. Pois não, Luciana.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: A questão de qualificar o debate, eu acho isso muito importante, até para a gente demonstrar os dados.

Agora, quando o senhor fala assim: “Ah, ninguém falou”. Então, eu vou começar... então eu não vou acreditar na mídia, eu não vou acreditar... até, não sei se a gente vai começar agora, tem um gravador nas audiências públicas, ou em qualquer outro tipo de palestra, porque eu ouvi várias vezes, não vou falar da boca do senhor, não posso cometer este equívoco, mas, assim, eu ouvi de representantes e da própria Anac que iria diminuir o preço sim. Então, talvez eu vou ter que começar a ter um gravador, eu acho que talvez seja essa opção.

[aplausos]

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: E, em relação à qualificar o debate, então, talvez, eu vou precisar de um economista mesmo para qualificar, um economista para me esclarecer na economia o que significa este lucro, que não é lucro, de bilhões. Então, eu já me inscrevo, Dr. Amauri, neste curso com o economista para entender como que...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está escrito lá, está escrito lá.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Que bom. Tá. Então, eu acho que seria muito bom, eu acho que tudo é muito bom para gente qualificar a informação, para eu entender como que é. E é isso aí. Vamos continuar o debate.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ok. Vamos lá. Eu gostaria que quem deseja fazer perguntas que me passasse o nome e a gente vai chamando. Quem são as pessoas? Nome? Como? Riane. Próximo, fale o nome, por favor. Ricardo. O próximo. Denise, cadê você, Denise? Denise. Próximo, Rogério. Próximo, Sara. Temos aí cinco. O sexto, Ivana. Sétimo, Flávio. O nosso colega Flávio. Oitavo, Adriano. Então, vamos ficar por agora nesses, certamente outros aparecerão, e a gente vai abrindo espaço. Então, por favor, a Riane, primeira pergunta.

SRA. RIANE: Eu tenho duas situações que aconteceram comigo recentemente, em menos de dois anos, e eu vou ilustrar para vocês, e com essas duas situações eu tenho duas perguntas, pode ser?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pode sim. Pode sim.

SRA. RIANE: Tá. Eu tenho um filho que está morando em Boston e duas irmãs. Eu comprei passagem primeiramente pela American Airlines e eu tive aquele problema do furacão, o furacão Irma, eles cancelaram a minha passagem – até aí tudo bem. A grande questão é, eu tinha pago uma taxa de alteração de data de retorno, que inicialmente iria voltar no dia 10, resolvi ficar mais 15 dias lá com o meu filho, paguei uma taxa absurda de alteração de data, de retorno, e a passagem foi cancelada. Como eu não retornei, eu achei um absurdo que eles não quiseram me reembolsar essa taxa de alteração da data de retorno, que eu falei: A obrigação acessória deve seguir a principal. Se eu não viajei, como que eles vão reter a minha taxa, que beirou os R\$ 1 mil, de data para voltar depois?

E esse ano agora, recentemente, eu comprei de novo para ir lá ver o meu filho, e teve uma tempestade de neve, eu não consegui ir, perdi até o casamento da minha irmã lá. Eu falei: Meu filho, você mora numa roça, né? Mora em Boston, mas mora na roça, porque não chega um avião aí. Cancelaram por causa da tempestade. E a idiota aqui cometeu o mesmo erro, eu falei: Eu vou ficar uns 30 dias lá porque eu custo a ir, quando eu for, eu tenho que ficar mais tempo. Paguei de novo essa taxa de alteração e eles novamente não me devolveram.

Só que, assim, a minha dúvida é a seguinte, por que desta segunda vez eles me devolveram

o valor da passagem, mas a taxa de alteração da data de retorno eles não devolvem de jeito nenhum, porque aconteceu duas vezes comigo? E essa é a primeira dúvida, da questão do reembolso.

E a segunda dúvida é quanto à atuação do Procon nesse sentido. Porque a primeira vez eu fui no Procon, fiz uma manifestação lá e tudo, eles tentaram contatar a empresa aérea América Airlines e não deu nada, eu fui parar no juizado. E com relação à segunda vez, o Procon nem me recebeu, falou assim: Não, pode ir direto no juizado”.

Aí, no final das contas, é prejuízo atrás de prejuízo, porque na primeira vez eu fiz um acordo, eles me reembolsaram só o valor da passagem, e eu fiquei no prejuízo. E a segunda vez agora está no juizado, ainda não teve decisão, mas não teve acordo também, não. Obrigada.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Obrigado a você, Riane. Eu vou dirigir essa pergunta primeiramente ao Dr. Marcos.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Rapidamente, eu não posso responder, é uma empresa que não é nossa associada, e eu não conheço as condições do seu contrato com ela. Sinto muito.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Dr. Amauri, então.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, se a gente olhasse a legislação nossa do Brasil, pelo que a Riane falou, houve um furacão e uma tempestade nos dois e não pode embarcar. Foi isso? Então, isso seria interrupção de serviço. Pela norma brasileira, havendo a interrupção de serviço, o transportador tem que informar aos passageiros, pelos meios de comunicação disponíveis, e deverá ainda oferecer aos passageiros assistência material. O que é a assistência material?

Ela depende do tempo de espera do consumidor. Se o tempo for superior a uma hora, facilidades de comunicação. Se for superior a duas horas, alimentação de acordo com o horário por meio de fornecimento de refeição ou de *voucher* individual. Se for superior a quatro horas, serviço de hospedagem em caso de pernoite e traslado de ida e volta. Isso é a assistência material.

Além disso, a empresa tem que fornecer ao consumidor a acomodação em outro voo em dia e horário diferentes. A possibilidade de reembolso se o consumidor não quiser voar mais, ou a execução do serviço por outra modalidade de transporte. É o que está na nossa Resolução nº 400 da Anac.

O que eu posso te dizer, Riane, é que se o consumidor não deu causa à interrupção do serviço, ou ao fato de a viagem não ocorrer, é um absurdo uma empresa aérea te cobrar taxa de remarcação quando, na verdade, quem deu causa à remarcação foi a empresa, não foi você. E, além disso, te cobrar diferença tarifária em razão de que o voo não aconteceu, não foi por sua causa.

Agora, a gente tem aqui no evento representantes das empresas, da Latam, da Gol, da Avianca e da Azul. Eu gostaria, se pudesse, ouvir dos representantes das empresas qual seria a conduta da empresa brasileira em relação a esse caso. Aqui no Brasil, não precisa ser no estrangeiro.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Desculpa, Amauri, aí eu posso responder. Aí eu estou aqui na condição de representante das quatro empresas brasileiras.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Marcos, mas se nós temos representantes das empresas, eu acharia interessante cada empresa dizer como seria o caso dela em razão ao contrato dela, né? Porque são contratos diferentes. É só isso.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu não sei se... Bom, tudo bem, você pode pedir. A resposta é a seguinte, as empresas nacionais cumprem a lei nacional. É a norma da...

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Você é representante? Microfone, microfone.

SRA. ROBERTA PALMA: Eu sou advogada e tenho um processo contra a Azul.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Qual o seu nome?

SRA. ROBERTA PALMA: Naquela confusão dos caminhoneiros...

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Qual o seu nome?

SRA. ROBERTA PALMA: Roberta Palma. Na confusão dos caminhoneiros, eu pedi remarcação e eles não me deram. Estou na Justiça com eles para pedir a remarcação porque eles me cobraram, a Azul.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Então, vamos seguir aqui para a gente não perder. O próximo agora é o Ricardo que vai fazer a pergunta. E eu vou solicitar que a gente, que nós tentemos fazer perguntas que abranjam condições mais coletivas, condições mais contratuais, algumas questões bem particulares a gente não consegue solucionar e nem esclarecer agora. Pois não, Ricardo.

SR. RICARDO: Primeiro, boa tarde a todos.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde.

SR. RICARDO: Eu gostaria de falar primeiramente com o Dr. Marcos. Eu, além de advogado, sou jornalista formado pela turma de jornalismo da Faculdade de Ciências e Letras de Belo Horizonte em 1977. Eu acho meio temerário, sim, vou falar, generalizar dessa forma como o senhor fez. O senhor está falando de jornalismo irresponsável. O jornalismo responsável não quer simplesmente vender jornal, não.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Me redimo. De fato, a generalização é irresponsabilidade minha.

SR. RICARDO: E, agora, eu gostaria de fazer uma pergunta para a Dra. Regina em relação à prioridade. O que eu percebo é assim, eu já viajei muito, já viajei muito no Brasil e fora do Brasil também, eu tive a oportunidade de conhecer vários países. E, em relação à prioridade no Brasil, o que eu sinto é o seguinte, existe um balcão de prioridade, e aquele balcão está normalmente vazio. Quando a gente questiona a companhia aérea, o que é que acontece? Eles dizem que eles não têm obrigação de manter um funcionário naquele local, que o passageiro prioritário, ele deve se dirigir e se apresentar como prioritário.

Ora, isso é uma questão muito problemática, por quê? Na maioria das vezes, aqueles que acham que não vão envelhecer não utilizam, então acaba criando uma situação extremamente desagradável para quem tem que se utilizar da prioridade. Então, eu gostaria de saber se, nesse caso, a atuação do Procon, ela é simplesmente a partir de fiscalizações espontâneas, ou se o Procon também, ele age a partir de provocação?

SRA. REGINA STURM VILELA: É, na verdade, a fiscalização aqui do Procon MG, ele vai a campo a partir de uma solicitação, uma determinação do promotor de Justiça da área. Então, quando o consumidor traz uma demanda junto ao Procon, essa demanda vai para o promotor da área de serviços, o promotor trata essa demanda, e, se for o caso, encaminha para a fiscalização ir a campo.

Então, como eu demonstrei na minha apresentação, nós temos essa fiscalização que é feita com rotina, vamos dizer assim, onde a gente faz o checklist. E, em outras ocasiões, a gente pode ir a campo em qualquer segmento, não só nos aeroportos, para fiscalizar a questão pontual.

Então, respondendo à pergunta do senhor, se houver alguma manifestação de consumidor

no sentido do não atendimento da prioridade, a fiscalização pode ir a campo a partir de uma demanda do promotor de Justiça para que a gente verifique somente aquela questão com maior detalhamento.

E essa questão que o senhor comentou realmente, como eu expus, foi objeto de autuação, porque o guichê de atendimento físico do atendimento prioritário estava vazio no momento da fiscalização – e isso a gente frisou – que quando os atendentes da companhia aérea perceberam que nós estávamos lá, foi direcionado um atendente para perguntar na fila quem era atendimento prioritário, que o atendimento prioritário ia começar a funcionar. Inclusive até houve a interrupção do atendimento das outras filas.

SR. RICARDO: Ok, muito obrigado.

SRA. REGINA STURM VILELA: Às ordens.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ok. Dr. Marcos, alguma ponderação?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu quero reforçar o pedido de desculpas para o Ricardo porque, de fato, eu cometi o erro da generalização.

Agora, eu quero deixar registrado também o seguinte, é fantástico ouvir uma pessoa como você falar nesses termos porque a gente devia ter mais jornalistas como você, mas quem me disse isso foi uma colega sua. Então, eu acreditei e pequei na forma como eu falei.

SR. RICARDO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: É, mal advogado tem um monte, um monte, um monte.

[aplausos]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Sabe o que eu fico triste? Que antes era só advogado e o médico que era ruim. Hoje as profissões estão infestadas de gente ruim. É isso que eu lamento.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ok, vamos lá. A próxima é a Denise. Microfone, Denise. Só um estante, por favor.

SRA. DENISE: É quase que só uma observação. Dr. Marcos, eu não conheço esse trajeto de São Paulo para Belo Horizonte que dura 16 horas. Durante um pouco mais de 13 anos eu fui duas

a três vezes por mês a São Paulo, porque o meu companheiro morava lá e eu aqui. A viagem de ônibus, a noturna, ele é muito melhor do que qualquer viagem de voo nacional, das aeronaves nacionais, por quê? Por R\$ 239, numa determinada companhia, você vai no leito cama, que é realmente uma cama, não é uma poltrona que deita. Com lanche, sim, com manta, com cobertor, com um bom banheiro, por R\$ 239.

Então, assim, eu não entendi esta comparação porque é muito... e o detalhe, não tem o trajeto e o gasto para ir até aos aeroportos. Porque aqui em Belo Horizonte eu posso ir de ônibus, de táxi, de qualquer coisa até a rodoviária. E, lá em São Paulo, o Tietê já está ligado ao metrô ou a qualquer ônibus. Então, o avião está muito caro, sim.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: É, eu gostaria de discutir. Não me parece que uma passagem aérea de São Paulo para Belo Horizonte, comprada na véspera, por R\$ 500, esteja muito cara, por conta do tipo de transporte que é e o que demanda. Se nós temos uma viagem de ônibus que pode vir a custar R\$ 239 no topo, porque foi uma opção sua, imaginando hipoteticamente não me parece.

Se nós estabelecermos, sinceramente... Eu não estou defendendo ninguém aqui, não. Não parece, para mim, Marcos, que esta diferença de preço... e para a gente dizer que uma coisa está cara, a gente tem que ter um referencial, correto?

SRA. DENISE: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Isso, perfeito. Não me parece que esta diferença que eu encontrei ontem, me parece suficiente para eu afirmar que aquele voo está caro.

Se, por exemplo, eu tivesse que ir a Brasília agora e eu pagasse, sei lá, R\$ 1,5 mil daqui até Brasília, aí eu poderia dizer: Nossa, está muito caro, tá? Mas eu tenho que ter em mente as condições em que eu estou comprando a passagem, o tipo de transporte que eu estou usando, entendeu?

Eu não sei te explicar de onde apareceu esse preço, eu fiz uma pesquisa na internet, eu também não sei o nome da empresa, se é que aquilo era o nome empresa, me pareceu um quadro que aparentemente era o nome da empresa, expressão, desculpa, conexão, o preço da passagem e o tempo de viagem. É só isso. Foi isso que eu trouxe. E peguei da Cometa que todo mundo conhece, e aí foi de R\$ 139 e nove horas de viagem.

Agora, é só... ok, eu também gostaria de viajar nesse, mas às vezes a gente não pode.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Sr. Rogério, próxima pergunta.

SR. ROGÉRIO: Boa tarde, primeiro. Cumprimento a todos os presentes, a todos os palestrantes que brindaram com o conhecimento, principalmente o Ministério Público pela iniciativa, é uma tema que a população precisa conhecer os seus direitos.

Primeiro, peço perdão porque eu vou fugir um pouquinho do tema, mas, aproveitando que abriu a brecha também para o transporte rodoviário, do qual eu uso constantemente, eu queria fazer a seguinte observação. Falou-se aqui que o transporte rodoviário para São Paulo tem até uma certa comodidade, mas a realidade que eu vejo para os outros destinos é um pouco diferente. Um exemplo que eu vou citar é o seguinte, para o transporte interestadual, que é de uma cidade a outra para um outro estado, a ANTT fixa que o ônibus tem que ter no máximo oito anos de idade de uso, desde a compra até quando estiver usando. Mas, para transporte intermunicipal, no caso que é administrado pelo DER aqui em Minas Gerais, os ônibus podem ter até 20 anos de idade ou mais, dependendo, até onde eu sei, eu posso estar errado em certos pontos.

Então, por exemplo, para muitos destinos como Belo Horizonte e São Paulo, que tem concorrência, tem o transporte pela Cometa, a Gontijo também faz linha para São Paulo. Agora, para outros, por exemplo, para destinos como o Nordeste de Minas, tipo Araçuaí, Salto da Divisa, que fica naquela quina ali com Bahia, colocam ônibus mais velhos para rodar, muitas vezes pegava ônibus lacrado, sem ar-condicionado, lacrado e o ar-condicionado muitas vezes não funciona, você tem que ficar assando dentro do ônibus.

E sem contar que uma outra realidade que existe, que é diferente do transporte aéreo, que é o transporte clandestino, que fica até na frente da rodoviária vendendo alguns transportes clandestinos.

Então, eu queria saber como é que anda a fiscalização no transporte rodoviário porque eu vejo que muita coisa, em certos destinos, está faltando. Tem ônibus que eu vejo relatos de que nem o cinto de segurança funciona direito. Eu queria saber – como é que fala? – de quem vivenciou essa experiência no Ministério Público, como é que anda a fiscalização nesse setor?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Essa, Rogério, eu mesmo vou responder porque há a intenção de se fazer um evento similar a esse, no âmbito do Ministério Público, no âmbito do Procon, sobre transporte rodoviário de passageiros.

E as atuações que existem, eu vou citar um caso breve que nós tivemos em Uberlândia, no qual a Promotoria de lá, o Procon de lá, nos fez um pedido de ajuda para fiscalizar o transporte local – isso ainda está em andamento. Mas como tudo que existe dentro do Ministério Público, perdão, como quase tudo que existe dentro do Ministério Público e do Procon-MG, as demandas nascem de uma demanda do consumidor. Então, se há uma reclamação, o nosso convite e a nossa sugestão é que isso seja reportado ao Procon-MG que tomará as medidas necessárias.

No caso do transporte rodoviário, é extremamente complexa a fiscalização, mas é complexo mesmo. Mas existe todo um trabalho sendo feito para organizar o que a gente chama de *checklist* desse tipo de serviço. E isso vai acontecer, a grande experiência talvez se dê em algumas regiões próximas à região metropolitana, mas a gente ainda tem que aguardar isso, tá bom? Sara.

SRA. SARA: Boa tarde, meu nome é Sara, sou estudante de Direito e eu queria conversar com o Dr. Carlos o seguinte, a nossa amiga aqui falou que ela ia três vezes ao mês por R\$ 239,00 cada passagem. O valor total daria R\$ 717,00 ao mês, três idas, né? Vamos por aí. E o senhor acha que uma passagem por R\$ 500,00 não está cara?

Falando também sobre a questão de informação da nossa bagagem, o senhor propôs aí que a gente não está informado. Eu acredito que quem oferta o serviço tem a obrigação de prestar a informação, né? Nós, como consumidores, a gente vai pegar um produto a partir daquilo que nós sabemos. Igual, vamos pensar, um senhor idoso de 60, 70 anos, eu duvido muito que ele vai lá fazer uma pesquisa de campo, administração, direito, Procon, antes de viajar. Eu não acredito nisso.

Ele quer um voo confortável, um voo de qualidade, por um valor acessível, porque um aposentado hoje em dia, vamos pôr no básico, ele não vai ganhar muito, e para uma pessoa que ganha R\$ 1,5 mil por mês de aposentadoria, R\$ 500,00 realmente é matador para uma viagem, né? O transporte de ônibus, como ela colocou, as condições superviáveis, cama, cobertor e lanchinho por R\$ 700,00 três vezes no mês ida e volta? Eu acho que é muito mais benéfico do que uma viagem aérea. Obrigada.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: O preço é um assunto complicado. De fato, para mim não me aparece, eu reafirmo o que eu disse, uma passagem comprada na véspera para Belo Horizonte, de avião, com voo de uma hora, em uma hora eu estou cobrindo esses 600

quilômetros de distância, não me parece que R\$ 500,00 seja caro.

O que não quer dizer que eu não ache que R\$ 500,00 para uma pessoa que ganha um salário mínimo, seja inatingível. Agora, desculpe, algumas coisas precisam ser ditas, este senhor, ele ganha um salário mínimo não é por conta das companhias aéreas.

SRA. SARA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Me deixa terminar, por favor. Eu esperei você falar, ok? Então, nós temos mais uma vez que estabelecer as responsabilidades direitinho.

Existe mais um monte de produtos e de serviços colocados à disposição no nosso mercado que este senhor também não tem acesso. Existem outros tantos produtos e serviços colocados no nosso mercado que eu não tenho acesso. Isto é coisa do capitalismo. Isto é o sistema em que nós vivemos.

Eu, pessoalmente, não acho que seja o melhor, não, tá? Eu não acho. Eu acho que esse senhor aí tinha que ter condições de viajar de avião, sim. No entanto, esta minha vontade, neste país, com este regime, não é possível, é uma utopia minha, certo? Então, nós temos que separar bem as coisas.

É óbvio que eu vou falar do ponto de vista exclusivamente comercial da empresa. É claro que a empresa quer ter esse senhor como passageiro dela, é óbvio. É mais uma pessoa pagando uma passagem, entendeu? Não é por conta das empresas aéreas que essas pessoas não têm acesso, entendeu?

Agora, é nobre, vamos lutar para isso, para que essas pessoas tenham acesso. Vamos. Interessa para as empresas aéreas também. Agora, só isso não é suficiente para dizer que R\$ 500,00 para vir de São Paulo a Belo Horizonte seja caro.

Porque eu cheguei em Belo Horizonte hoje porque eu tinha um compromisso às 2h, eu podia ter embarcado lá meio-dia. Olha, isso, para mim, é um valor enorme, entendeu? De repente, as quatro horas que eu ganhei, que quatro, são nove horas de viagem de carro, de ônibus, as oito horas que eu ganhei vindo de avião, foi um convívio com a minha família, com a minha esposa, com os meus filhos. Que preço que tem isso? Essas coisas a gente tem que considerar também quando discute preço. Eu estou certo ou estou errado?

A gente está muito mal acostumado em achar que preço é uma questão... como eu vou

dizer? Que tudo que a gente pleiteia, almeja, sonha, tem necessariamente que representar um preço mais baixo. Nós temos um país que não tem história de diminuição de preço. Meu Deus do céu, como é que a gente quer comparar o preço com a bagagem? Hoje, com o preço sem bagagem, daqui a cinco meses a um ano, se o preço da passagem vai subir independentemente de bagagem, por quê? Porque no nosso país os preços sobem. Por menos, que a gente tenha uma inflação mínima de 2%, isso só representa aumento de preço. Não é o preço da passagem ou o preço... não é só da passagem, mas é aumento de preço. Precisa de uma técnica muito apurada para você conseguir.

Imagina o que é o custo da bagagem dentro de um avião. Repito, aquele trambolho que a gente vê voar com 150 passageiros a bordo, uma malinha de dez quilos. Quanto que isso representa em combustível? Tem o cara que transporta o combustível, você paga para ter o stand, o balcão no aeroporto para atender o consumidor, a empresa paga para a empresa de infraestrutura. Aquilo não é de graça. Quem transporta mala desde a esteira até o avião e do avião até a esteira, paga. Tem uma série de custos envolvidos. A bagagem é aquilo que provavelmente [ininteligível], que a professora Luciana falou, zero vírgula.

Como que eu posso vir diante de vocês e dizer: Nós vamos tirar esse item daqui deste preço e vai aparecer aqui uma redução de preço. Se for 0,7%, se uma inflação de 2% fez a passagem subir 2%, como que eu vou mostrar que caiu 0,7%? Impossível. Entendeu?

Então, olha, nobre a sua manifestação inclusive para levar a gente para uma outra discussão. Agora, só isso, no meu entender, com todo o respeito, não quer dizer necessariamente que seja caro, porque tem outros valores envolvidos. Mas eu não terminei, né? Você tinha uma segunda parte que eu já esqueci.

SRA. SARA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, eu estou absolutamente de acordo. Toda informação possível, viável, necessária, direito absoluto do consumidor, direito fundamental. Não tem o que se discutir. O que pode acontecer é que eventualmente um consumidor específico, individualmente considerado, ele tivesse uma expectativa que naquele momento não foi atendida.

Por exemplo, estava aqui com os colegas de empresas aéreas e um deles me relatou que foi autuado nesta blitz porque não havia o símbolo, aquele símbolo de prioridades à lactante. Havia mulher com bebê de colo, mas não havia o símbolo da lactante. Meu Deus do céu, é

praticamente a mesma coisa. Vocês concordam? Não? Não, a imagem, a imagem, o desenho!

[falas sobrepostas]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Como é que eu vou representar graficamente...

[falas sobrepostas]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, desculpa, como é que eu vou representar graficamente uma lactante? Com um bebê mamando, não é? E a criança no colo da mãe não é que nem um bebê mamando?

EM CORO: Não.

[falas sobrepostas]

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Tanto que a resolução é específica.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Mas o desenho é igual, gente? Não, não, espera aí.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: A resolução não seria específica se não houvesse...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, eu sei, eu estou entendendo. O que eu quero dizer é o seguinte, os desenhos que a gente vê, desculpa, talvez eu não esteja sendo claro, os desenhos que a gente já viu por aí demonstrando isso são idênticos, tanto a mulher segurando o seu nenê aqui no colo, como ela amamentando. O que vocês estão querendo dizer é que o bebê no colo estaria de pé, é isso? Por isso diferente?

[falas sobrepostas]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Concordo, não, aí eu concordo, mas eu nunca vi isso esse desenho.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pessoal, só um instante aqui, vamos voltar aqui. Eu vou passar agora... a Luciana pediu a palavra para uma intervenção, e depois nós vamos ouvir a pergunta da Ivana.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: A questão do aumento do preço da passagem, além de que não diminuiu, está aumentando, não podemos esquecer também de quê? Do aumento do preço

da mala despachada. Está aumentando de forma assustadoramente, mais de 50% desde que começou a cobrar.

Então, e esses 50%, 60%, 40% dessa mala despachada? Já não estou nem falando da passagem, eu estou falando da mala despachada. Como é que se justifica, pela liberdade tarifária apenas? Porque se se aumenta 50%, 60%, como está sendo... como a gente está se deparando a todo momento... a todo momento não, mas duas vezes, três vezes ao longo do ano dessa mala despachada, muito mais do que inflação, então liberdade tarifária? Cinquenta por cento, 40%, 60%.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu vou tentar explicar. Não vou te justificar, ok?

Mais uma vez, eu estou colocando isso aqui para que a gente possa refletir de verdade. Nesta colocação minha não se trata de uma defesa do setor ou das associadas.

Mais uma vez, o que a gente não gosta de ouvir? Ah, o preço de determinado produto aumentou. Ninguém gosta. Tá ok? Agora, ninguém quer saber o porquê aumentou.

Mais uma vez, nós vivemos num regime capitalista. Se eu, empresário, tem algum empresário ainda pequeno, que seja, aqui presente, não? Lá. Você tem um determinado produto ou serviço que você oferece no mercado. E esse produto ou serviço tem um determinado custo. Esse produto ou serviço tem os seus insumos. Se eu for fazer pizza, eu tenho que comprar farinha, água, fermento e sal. Fiz a minha primeira pizza. Sei quanto ela custa. Vamos imaginar que eu não vá ter nada de lucro. Vendo essa pizza por esse valor que eu atingi. Amanhã ou depois, se o sal aumentar, ou o fermento aumentar, ou eu dou pizza de presente ou eu aumento o meu preço. Estou certo ou estou errado? Não tem milagre. Não tem milagre. Tenham certeza absoluta disso: quando o fornecedor tiver aumento nos seus custos, ele vai repassar para o consumidor. É isso. Não existe outra fórmula. Deixemos de nos enganar.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Mas qual foi o aumento de 50%?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Meu Deus do céu.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Da mala despachada.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não é da mala, 50% aumentou só o combustível.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Então, quer dizer, é aquilo que o senhor está falando comigo...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu prefiro, veja bem, é a liberdade...

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Aqueles 24%. Eu não estou entendendo, eu realmente acho que a gente tem que... eu vou ter que na próxima vez um economista do meu lado porque eu estou com uma dificuldade...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não tem necessidade.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: De entender porque me fale qual que é o sal dessa mala despachada que aumentou 40%?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Você vai se desculpar. Você, me permita chamar de você, você é muito divertida, você arranca aplausos e risadas, mas eu acho que...

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Não, eu não estou querendo...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Desculpa, agora você me ouve, por favor.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Tá. Lógico.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Então, mais uma vez eu vou dizer, não se trata de a gente discutir quanto aumentou. O que é que acontece é o seguinte, este empresário, ele tem liberdade para aumentar o preço da forma que ele quiser.

Gente, pensem no seguinte, não existe controle de preço no nosso país. Não existe, sinto muito. Mais uma vez, não é o que eu acho melhor, não. Eu acho que o melhor é outra coisa, mas é assim, tá? Se eu aumentar demais o meu preço - esta é a regra - se eu aumentar demais o meu preço e você não gostar, falar: Pô, esse cara é um careiro, ladrão. O que ele vai fazer? Ele vai comprar dela. Essa é a nossa regra. A gente precisa cair na real, entendeu? Isso que é concorrência. Essa é a concorrência que a gente espera.

Então, o que é que acontece? Determinada empresa associada da Abear, ao invés de aumentar o bilhete, ela vai aumentar a bagagem despachada. E a outra, que concorre com essa, fala: Não, aquele negócio de aumentar a bagagem despachada não ficou legal, os consumidores não gostaram, eles vieram todos para cá. Eles deram um tiro na água lá, aquela empresa. Então, eu vou fazer o quê? Vou aumentar o bilhete aqui. Aí a terceira fala: Não, aqueles lá estão com argumentos errados, estão brigando à toa, os consumidores não estão gostando nem de uma e nem de outra. O que eu vou fazer? Vou cobrar se marcarem o assento antecipado. Isso é liberdade

de mercado.

Sinto muito, sinto muito, não fui eu que fiz as regras. Somos nós todos que escolhemos isso.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Dr. Marcos, vamos seguindo aqui, Dr. Marcos, obrigado pelas ponderações.

Eu queria dar um aparte rapidamente para a Dra. Chris que pediu a palavra aqui, e logo após a pergunta da Ivana.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Eu só queria comentar a questão da lactante que o Dr. Marcos criticou a autuação por parte do Ministério Público.

Nós temos uma preocupação muito grande, enquanto Procon-MG, enquanto servidores do Ministério Público, em seguirmos as leis, estamos adstritos às leis. E se há uma previsão para lactante de forma específica, não podemos fechar os olhos e deixar de autuar. A Regina, com certeza, tem muito mais propriedade como coordenadora da fiscalização do que eu para falar disso.

Agora, compete ao jurídico das aéreas, que é muito bem informado, atualizar esses dizeres de acordo com a lei. Assim como nós temos essa preocupação de seguir a resolução, isso é uma tarefa do jurídico das empresas. Ter essa preocupação também de acompanhar as atualizações legislativas. Só uma consideração que eu queria colocar.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ok. Obrigado, Chris. Agora eu vou passar para a Ivana, por favor, o microfone até ela.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Boa tarde. Meu nome é Ivana, eu sou do Procon de Sete Lagoas. E a minha primeira pergunta é para o Dr. Marcos como consumidora. Eu gostaria de saber o que é que justifica a passagem comprada na véspera ser tão mais cara do que a outra, o que é que onera tanto para o trambolho ir para o ar nesse eu comprar a passagem com um mês de antecedência, ou no dia anterior, o porquê disso?

E a minha segunda pergunta é para os dirigentes aí do Procon Estadual, para a Dra. Luciana, que é tão engajada nessas questões consumeristas. Esse fato da legislação, da regulamentação da Anac e em desacordo, ou divergente, não sei se eu poderia chamar assim do CDC, quando muda prazos, quando diz que o art. 49 não cabe ali porque já tem uma outra

resolução, um outro entendimento deles, se tem algum estudo por parte de vocês para isso mudar. Porque, no início, o Dr. Marcos falou que as companhias aéreas ficam sem entender o que os fiscais ou os Procons mandam, que é meio que ininteligível para eles saberem dessas demandas. E o consumidor também, quando ele recebe as respostas das companhias aéreas em suas demandas, eles também ficam sem entender o que é que está sendo dito ali, porque as companhias aéreas também, a gente pergunta A, elas respondem C ou D. Eu não sei se o causador disso seria essa divergência na regulamentação.

Então, eu gostaria de saber se está sendo feito, se tem algum trabalho em andamento sobre isso para melhorar essa relação aí de consumo, porque o consumidor realmente não está conseguindo muito resolver as suas questões dentro de Procons municipais no que tange as companhias aéreas, porque elas nunca estão erradas nas suas respostas, né? Eles têm sempre que procurar e partir para o Judiciário também. Então, eu gostaria de uma ponderação nesse sentido. Obrigada.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Antes de passar a palavra ao Dr. Marcos, eu acho que essa segunda pergunta que você fez, Ivana, ela vai muito do nosso preparo, né? Preparo dos Procons, de todo o sistema sobre a matéria.

Quando se passa pelo Procon, uma questão que envolve, só para a gente imaginar aqui uma questão que envolve talvez o sistema financeiro de habitação, ou talvez um sistema de leasing, eu garanto que grande parte dos Procons não detêm conhecimento para argumentar com relação a isso. Nós temos que sentar, estudar. E a demanda do Procon Municipal é muito rápida, não dá tempo para isso. Então, por vezes, vocês que atuam nos Procons Municipais, vocês sabem, nós sabemos que é assim, a demanda lá chega, vocês têm que tratar porque o consumidor quer uma resposta. Então, eu vejo que muitas vezes ocorre em razão disso.

O que a gente tem tentado, pelo Procon Estadual, é esse aperfeiçoamento. No caso das companhias aéreas, no caso do transporte aéreo, tem aqui um representante das empresas, tem a Luciana Atheniense, tem o nosso corpo de técnicos aqui que trabalham sobre isso. Então, esse atendimento que as empresas darão às demandas que chegam no Procon, elas vão vir principalmente da nossa capacitação. Não tenha dúvida disso.

Um outro aspecto é o efetivo cumprimento do código no sentido de processar essas empresas e sancionarem, o sistema tem que fazer isso, os órgãos de defesa do consumidor têm

que fazer isso. A empresa não atendeu? Não é só mandar para o Juizado. Então, já tem vários Procons que estão começando a agir assim, o seu é um deles, ou seja, a empresa não resolveu? Vai para o Juizado, mas a prática infrativa será aqui apurada e, se for considerada procedente, ela vai ser sancionada. Isso leva tempo.

Então, eu acho que daqui um tempo algumas empresas vão perceber, de todos os segmentos eu digo: Olha, eu tenho que ir lá, eu tenho que resolver o problema do consumidor porque se eu não resolver, eles vão mandar o consumidor para o Judiciário, mas vão me aplicar uma sanção administrativa. E essas sanções, quando bem trabalhadas, por meio de decisões administrativas que são aplicadas, são difíceis de derrubar, a gente sabe disso. Pode levar até o Judiciário e não vai derrubar muito fácil.

Dr. Marcos, a indagação da Ivana, por favor.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Primeiro, só uma menção. Christiane, né? Eu não sabia, não fiz referência ao Procon de Minas Gerais, não sei se essa autuação foi aqui. E a crítica que eu fiz foi para chamar a atenção com relação à divergência de entendimento diante de um fato e com relação à imagem. Aos dizeres, que é o que a lei exige, é óbvio, se faltar uma vírgula, eu concordo que tem que haver a autuação sim.

Ivana, comprar passagem aérea na véspera. Eu não sei se eu vou justificar, mas eu vou tentar explicar, e também não sou o cara preparado e especialista nisso. Mas acontece mais ou menos da seguinte forma. Primeiro, lei da oferta e da demanda, ok? Quanto mais procura tiver um determinado produto, mais caro ele vai sair para a gente – regra de mercado – não tenha dúvida disso. Dói? Dói. Eu fico ‘pê’ da vida também, mas é isso. Ok?

Depois, é o seguinte, há um planejamento, em casos específicos da companhia aérea, para que se encontre um ponto de equilíbrio em cada voo que uma companhia aérea faz, por quê? Porque ela não pode falar assim: Não, aquele avião ali não chegou aonde eu queria, tem passageiro menos do que o suficiente para ele não custar, ou a minha receita bater com a minha despesa, então ele não vai, cancela. Não pode fazer isso, tá? Não é assim. É a outra coisa que a gente precisa discutir e que os consumidores precisam entender. Tá? Então, ela vai voar com aquele avião vazio. Quanto você acha que pode custar uma passagem para um avião voar com meia dúzia de passageiros, se fosse dividir o custo daquela viagem com o número de passageiros? Uma grana preta, tá? Então, o que é que faz o planejamento? Este voo vai cheio, este vai vazio.

Quem compra lá atrás, a gente recebe dinheiro antes. Quem compra aqui, vai em cima da hora, está precisando, é demanda de última hora e eu preciso equilibrar aquele voo. Tudo isso é considerado e, portanto, esta passagem é mais cara.

Por favor, eu fui superficial ao nível da ignorância absoluta, mas é isso, esta é a explicação mais próxima da realidade que eu posso te dar. Você tinha outra pergunta, você quer fazer?

SRA. IVANA SAPUCAIA: Porque se a companhia aérea gasta X para poder voar com até cem passageiros, ela vai ter mais lucro se tiver mais passageiros. Aquele passageiro de última hora, ele está sendo explorado...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, não, não.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Porque o avião já ia voar, o avião já ia sair com um número X, ia ficar mais caro para a companhia se ele saísse com cinco passageiros do que com dez. Aí aqueles outros cinco que compraram de última hora vão pagar a mais? Eu não entendi. Eu não entendi a explicação do senhor, não.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Ok. Eu vou tentar explicar da melhor forma possível. Você está considerando um único voo. Do lado desse avião que você está se referindo, tem mais três ou quatro ou cinco. Esse planejamento com o qual eu me refiro não é um voo ou dois voos, é toda a companhia, toda a malha viária que essa companhia tem que botar no ar.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Entendi, entendi. O passageiro paga pela viagem dele, do avião que o está transportando, e pelos outros demais também que ele não utiliza. Seria isso?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, não é assim tão direto, não.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Ué? Mas o que o senhor me disse foi isso, uai?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não, não foi isso. Então, se...

SRA. IVANA SAPUCAIA: Eu estou pagando pela minha passagem daquele voo e mais dos demais.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Se você entendeu isso, eu não me expliquei de forma suficiente.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Desculpa, então o senhor me explicou direito, que o que eu entendi foi isso.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu vou te dizer o seguinte, não é que ele esteja pagando pelo voo do outro. Eu tive a impressão que da forma que eu coloquei isso ficaria bem claro, e eu não encontro agora outra forma de falar mais claramente para você, sinceramente. Na realidade, imagine o seguinte, nós estamos concluindo um período de apuração de receitas e despesas de uma determinada companhia aérea e, no final destas contas, este senhor ou esta senhora pagou um pouco a mais para que toda essa operação fosse viável e fosse possível. Fui mais claro? Eu não posso ir em mais detalhes, porque, de fato, eu não conheço.

SRA. IVANA SAPUCAIA: Para mim foi claro nesse sentido, né?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Então, desculpa, eu não tenho mais o que falar para a senhora. Desculpe.

SRA. IVANA SAPUCAIA: A passagem aérea, o passageiro está pagando tanto pela dela, como pelo dos outros.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu lhe peço desculpa, eu não tenho condições de responder.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pessoal...

[falas sobrepostas]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Deixa só uma questão de ordem. Até pelo horário, pela questão do voo do senhor, senão vai perder, e como estão inscritos aqui...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu vou pagar uma grana preta para mudar.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: É, você ainda vai ter que pagar a remarcação.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: É.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Como tem o Flávio e o Adriano, vamos ouvi-los primeiro, fazerem a pergunta seguindo a ordem aqui, depois, se houver tempo hábil, a gente continua com esse debate. Flávio, por favor.

SR. FLÁVIO: Boa tarde.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde.

SR. FLÁVIO: Nos voos nacionais o Dr. Amauri tinha explicado que, quando há um cancelamento do voo, uma interrupção do serviço, por exemplo, por motivo meteorológico, no

direito brasileiro a gente tem o direito à assistência material. Aí eu queria saber se nos voos internacionais qual é o direito que a Convenção de Varsóvia proporciona para o consumidor, se você não puder aplicar o Código de Defesa do Consumidor nesses voos. E também o seguinte, se eu comprei o voo internacional numa agência de turismo aqui no Brasil, ou na internet eu estando no Brasil, se eu teria direito de pedir a assistência material aqui caso ela me seja negada no exterior por uma questão meteorológica, por exemplo, que é uma coisa muito frequente também.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A norma brasileira é muito clara. Eu imagino que a norma internacional seja parecida, por isso é que eu pedi ao Dr. Marcos, por ser voo estrangeiro, ele disse que não teria condições de informar, mas eu imagino que a norma da Anac busque exatamente uma equiparação com as normas internacionais.

Eu confesso que eu não sei te informar especificamente com relação a isso. Eu não sei se alguma empresa que voa também internacional, como a Latam, nós temos representantes, poderiam nos ajudar para dar essa informação.

SR. FLÁVIO: Na verdade, já aconteceu comigo de eu ter um voo cancelado por problema de tempestade de neve também, e aí eu não tive direito a hotel, nem alimentação, nem nada. Eu tive que ficar por minha conta mais dois dias.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, eu não saberia te dizer. Eu recorreria às empresas aéreas que estão representadas aqui, que fazem voos internacionais, e que poderiam, se fosse o caso, nos informar.

SR. FLÁVIO: Ok.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: A Luciana gostaria de ponderar.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Olha, realmente, nós, em relação à companhia aérea, eu vejo também que não há assistência das empresas internacionais em questões meteorológicas, mas na Justiça a gente consegue. E a questão da agência, ela é solidária, né? A gente pode buscar. Há uma tendência... há uma tendência, mas isso não é pacífico de falar da responsabilidade, mas há uma tendência do Judiciário nestes casos em também condenar a agência como intermediária e que tem uma responsabilidade solidária amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Essas questões meteorológicas são interessante de a gente enfatizar que aquele próprio folder da Anac que distribui nos aeroportos fala que, nessas situações, não isenta a responsabilidade. E, na prática de transporte internacional, o que você está falando, eles não dão

nenhuma assistência mesmo, não. Teríamos que ver. Eu acho que a Convenção de Montreal não fala que teria obrigação, salvo engano. Eu acho que é o art. 19 da Convenção de Montreal, teria que olhar. Oi?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [3:15:57]: Comigo aconteceu em São Paulo, viajando para o Chile, e a Latam teve um atraso no voo de duas horas ou mais, e eles deram a assistência material, sim, com a alimentação.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É porque a norma brasileira prevê, né? É porque o atraso, ele... na verdade, você tem um atraso superior a uma hora, você tem a assistência material, que são aquelas hipóteses que eu mencionei. Se você tem um atraso superior a quatro horas, você tem, além da assistência material, de conceder a reacomodação em outro voo, o reembolso se o consumidor não quiser voar mais, ou uma outra modalidade de transporte, em caso de atraso nessas condições.

Se houver o cancelamento do voo, da mesma forma você tem assistência material, você tem a reacomodação, você tem o reembolso ou outra modalidade de transporte. Se você tem a preterição do passageiro, a empresa recusou o passageiro nas condições em que ele contratou o voo, você tem da mesma forma assistência material, você tem a reacomodação, você tem o reembolso, ou você tem que conceder uma outra modalidade de transporte.

E, além disso, se você é recusado, a empresa ainda, pela norma, ela pode procurar um outro passageiro que tenha um horário, por exemplo, mais dilatado e que possa, mediante uma compensação financeira dada pela empresa, ele pode trocar o voo, ele pode não voar, e a pessoa que foi preterida voar no lugar dele.

E, além disso, além de todos esses direitos, ela tem que indenizar o consumidor nos voos domésticos com 250 DES - Direito Especial de Saque. E se for voo internacional, com 500 DES. Então, está tudo normatizado. Está tudo normatizado. Na situação brasileira, né? No regulamento brasileiro, está certo?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Não é acréscimo nenhum, mas é só para tentar contribuir. Eu desconheço qualquer norma nesse sentido, como também desconheço qualquer passageiro que tenha reportado que teve assistência em qualquer desses eventos da natureza. Eu acho que se existisse, a gente teria notícia.

A notícia que a gente tem é que não existe. Nova Iorque, cai uma geada, o cara nem vai

para o aeroporto. E se for para o aeroporto, vai ficar no aeroporto porque a empresa aérea não tem nenhuma responsabilidade porque lá a empresa aérea não tem responsabilidade por atos da natureza. Aqui, tem. É uma coisa que a gente vai discutir mais para frente porque nós entendemos que isso é um exagero.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: O que é que acontece na prática? Eu vejo o seguinte, tem uma nevasca em Nova Iorque e o espaço aéreo ficou interrompido até 10h da manhã, 11h, supondo, já começou, normalizou, o espaço está operando normalmente. Às 21h, eles ainda permanecem falando que não tem voo para o destino. Então, a gente tem que ver até que ponto se realmente o espaço aéreo foi interditado até qual o horário porque, muitas vezes, o espaço aéreo já está operando normal e falam que não tem direito por causa da nevasca e já está operando normalmente até para aquele destino contratado.

E isso aconteceu muito naquele tufão, aquele vento, aquele de Miami, que foi no dia 10 de setembro. Muitos passageiros ficaram retidos, salvo engano foi num domingo, 10 de setembro, aquele furacão Irma, alguma coisa assim, e eles só colocaram os passageiros no dia 20 ou 17 ou 18 de setembro, enquanto o espaço aéreo já tinha normalizado no dia 13 ou 14. Então, o que a gente tem que ver nessa questão meteorológica é falar o seguinte: o espaço aéreo normalizou ou não? Não, já está operando normalmente. O que acontece? Eles falam: Não, a nevasca... a gente já está operando. Não só para Nova Iorque, para sei lá Miami, mas até para o destino dos outros destinos contratados. Essa questão meteorológica tem que ter [interrupção no áudio] a questão do espaço aéreo. Justifica que não tem obrigação, mas já está operando normalmente, e a Justiça está dando ganho de causa ao consumidor no momento em que ele comprova, como? Tirando foto, mostrando que já está operando normalmente e que a empresa, mesmo sabendo que está operando normalmente, aí nega qualquer auxílio.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu não quero polemizar, só quero trazer mais uma detalhe para a nossa reflexão. Imaginem que o Aeroporto de Confins, por conta de uma intempérie qualquer, ficou fechado por quatro horas. Quantos voos deixaram de aterrissar e quantos voos deixaram de decolar? Vamos chutar um número só de brincadeira? Dez. Deixaram de chegar dez e deixaram de sair dez. Se cada voo tiver 150 passageiros, são 1,5 mil passageiros para lá, e 1,5 mil para cá. Ok? Em quatro horas, o aeroporto volta a operar normalmente. Aí eu estou com um bilhete para embarcar e o meu voo sai naquele horário, exatamente naquele horário que o aeroporto voltou a operar. A quem você daria preferência? A este cara que está com

o bilhete para embarcar naquela hora pontual, ou àquele que foi preterido por conta da intempérie? Como que é você satisfaz os dois? A gente precisa pensar nisso.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Satisfaz dando assistência, mesmo que seja de informação. Porque quando...

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Aqui no Brasil, mas fora, não. Aqui tem que dar assistência, sim, independente de quando.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Mas me deixa falar, o senhor não está deixando.

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Deixo, desculpa.

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Está desculpado. Então, o que é que acontece? É o seguinte, se não consegue embarcar, pelo menos tem que ter assistência de informação. E o que acontece na prática? Não dá assistência de informação. No exterior seria também, eu realmente não estou aqui com a convenção para gente falar de caso específico, mas o que é que acontece mesmo com questões meteorológicas que acontece muito em Confins em janeiro, que fecha, não tira a obrigação da empresa de dar a informação, e mesmo da assistência material, como a própria Anac divulga no seu site.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Vamos à última pergunta, do Adriano. Ele se encontra?

SR. ADRIANO: Eu.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pode, mas eu queria antes só porque a senhora tinha pedido antes, já que o Adriano está aqui, eu transfiro para ela. Como é que a senhora chama? Por favor, no microfone.

SRA. TEREZINHA: Meu nome é Terezinha e eu trabalhei no Hospital Maternidade Odete Valadares, me especializei em aleitamento materno. Eu te dou agora o símbolo de aleitamento, porque, na época, eu pedi para fazer uma camisa para nós, e eu te dou o símbolo para você usar no aeroporto, tá bom?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Muito bem.

[aplausos]

SRA. TEREZINHA: Ok?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Prezados, então, muito bem. Nós vamos agora dar início ao encerramento do evento, eu acho que foi um evento muito gratificante, muito proveitoso para todos aqui.

O tempo sempre é muito pequeno, então nós não conseguimos aqui aflorar e nem debater todos os pontos que nós consideramos minimamente essenciais, mas eu acho que foi proveitoso.

Eu gostaria, então, de dar um minuto que seja para cada um dos expositores fazer os seus comentários, começando pela Dra. Taís.

SRA. TAIS MARINHO PEREIRA: Bom, eu gostaria de comentar com vocês que é muito triste no nosso atual cenário político a situação que está acontecendo com o nosso país, porque, igual ele comentou com a gente por diversas vezes, que o capitalismo tem prevalecido mediante as alterações de preço.

E isso é muito triste porque sempre coloca o consumidor em desfavor, repassa para o consumidor os prejuízos e os deveres que eles deveriam ter com os passageiros, repassam esse prejuízo para o consumidor. E mais um comentário disso é referente às convenções internacionais que o STF, infelizmente, lamentavelmente, optou por desfavorecer o consumidor isolando o CDC e o Código Civil. Obrigada.

[aplausos]

SRA. REGINA STURM VILELA: Bem, finalizando, eu gostaria de agradecer a oportunidade de trazer aqui a experiência da fiscalização, mostrar como é feito o nosso trabalho.

Eu espero ter deixado bem claro como é transparente a nossa atuação, todo o estudo que envolve o trabalho de preparação para a fiscalização ir a campo. A transparência, como os roteiros de fiscalização são idealizados por toda... com a participação de toda a equipe do Procon MG, não só da fiscalização, da assessoria, da coordenação. E esses roteiros de fiscalização são benéficos não só para o fiscal, mas também para as empresas, que as empresas tenham um material de estudo que possa servir de orientação para a equipe da empresa.

Então, deixar esse recado também, que os roteiros estão à disposição, todos os itens que constam dos nossos formulários, não só do formulário de transporte aéreo, de todos os formulários com os quais a gente trabalha, cada item que consta do formulário tem todo o embasamento legal, o trabalho do fiscal, ele é bem minucioso, bem detalhado. O auto de fiscalização vem instruído com fotos que permitem uma ampla defesa do fornecedor. Então, eu

espero ter conseguido demonstrar, na prática, aqui para vocês como é que o trabalho da fiscalização, tudo que permeia o trabalho da fiscalização.

Agradeço muito pela atenção, pelo interesse dos espectadores até agora, né? E espero revê-los brevemente em outras oportunidades. Obrigada.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Falando em nome do Procon Estadual, a gente gostaria de dizer que esse evento, na verdade, ele é um evento que quer dar orientação, quer fazer discussões e, principalmente, disseminar conhecimento. Então, a gente agradece a presença de vocês. Outros eventos virão com temas diferentes e que a ideia será sempre essa: de transmitir conhecimento e convidando tanto o setor de mercado, as empresas, como advogados e especialistas, para que a gente possa interagir nesse sentido de transmitir conhecimento e fazer com que a sociedade possa conhecer melhor os seus direitos. E o transporte aéreo não é um assunto que seja muitas vezes maleável. Você tem uma série de rotinas e de costumes mesmo em relação a esse tipo de atividade que precisa que seja discutido. Ok? Muito obrigado.

[aplausos]

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Bom, eu termino o evento muito feliz com as questões que foram trazidas. Acho que nós procuramos qualificar cada vez mais esse debate com a participação da sociedade, o que é mais importante.

Eu deixo o telefone da assessoria jurídica do Procon, eu e o Ricardo estamos lá à disposição, atendemos consumidores, fornecedores, advogados, lá é 3250-5009.

E acho que esse evento é muito democrático, a maior prova disso é a participação das companhias aéreas. Esperamos uma postura semelhante dos fornecedores, dessa transparência, das agências reguladoras que estão participando aqui dos eventos conosco, que elas possam chamar para as consultas públicas para que nós possamos qualificar cada vez mais esse debate, tendo sempre a noção da análise econômica, como o Dr. Marcos falou. Não é porque atuamos com defesa do consumidor que somos xiitas e não analisamos a economia, sabemos que tem um impacto financeiro, só que para analisarmos a economia precisamos dos dados de forma bem clara. Então, agradeço. Boa noite a todos.

[aplausos]

SRA. LUCIANA ATHENIENSE: Agradeço ao Dr. Amauri e à sua equipe pela oportunidade. Eu acredito que tenha que ter uma harmonização mesmo, de forma transparente nessa relação de consumidor e fornecedor. E fico muito feliz, até em nome da OAB, na qual eu represento tanto no nível estadual como federal, de estar aqui com vocês falando desse tema. Muito obrigado. Obrigada a todos vocês aí do Procon de terem feito esse trabalho tão sério, tão responsável.

Às vezes a minha fala, não sei se é porque realmente eu sou uma pessoa espontânea, mas eu quero deixar a minha seriedade, a minha preocupação nesse momento de estar deparando com o consumidor, principalmente do transporte aéreo. Temos que refletir e buscar.. você perguntou se está em tramitação no Congresso Nacional um projeto que já passou por unanimidade pelo Senado, já passou por unanimidade também na Câmara, na Comissão de Defesa do Consumidor, está parado agora na Comissão de Transporte, e vamos aguardar. Tem também uma ação em tramitação que está no TRF-5 lá de Recife e estamos atentos. Estamos atentos e, sobretudo, as entidades civis de defesa do consumidor unidas para proteger este passageiro aéreo tão vulnerável nessa relação de consumo.

Muito obrigada. Boa noite.

[aplausos]

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Eu vou pedir desculpas, mas, em primeiro lugar, eu quero cumprimentar a Taís. Taís, chega um pouquinho mais para frente para eu te ver. Parabéns, continue assim, não abandone os seus ideais, não acredite em tudo que você ouve a primeira vez sem refletir sobre aquilo, sem ter crítica sobre aquilo que você está vendo e vivendo, continue sempre assim, primeiro de tudo.

Depois, Amauri, muito obrigado. Além do agradecimento, uma exigência: vamos continuar com isso, a gente precisa fazer mais isso. É fundamental. Para os demais, minhas desculpas se em algum momento eu fui incisivo demais, ou caloroso demais, em especial à professora Luciana. E muito obrigado. Parabéns para vocês e...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Marcos, só te pedir um 'parentesinho'. Eu acho que é importante a gente explicar porque pode parecer que a gente deixou de convidar a Anac, que foi o centro aqui muitas vezes dos debates. Mas nós fizemos um evento só para a Anac. A Anac esteve aqui e fez toda a análise da resolução, fez uma palestra brilhante. Nós temos isso degravado, quem dizer é só solicitar para a escola que a escola encaminha.

Hoje nós fizemos o contrário, foi o Procon falando para a sociedade e convidamos a Abear e a Dra. Luciana que é especialista no assunto. Então, possivelmente, nós teremos um terceiro evento em que nós traremos a Anac, a Abear e vamos, talvez, nesse terceiro evento, refinar essa discussão. E aí, talvez, um evento com questões mais objetivas postas para que a gente possa aprofundar alguns desses temas. Porque o nosso interesse é fazer a discussão e ter, de alguma forma, um resultado que seja exatamente um consenso que possa, em relação às questões polêmicas, se atingir em prol do consumidor. Ok?

SR. MARCOS VICENTE DIEGUES RODRIGUEZ: Só para concluir, já que você fez um aparte, eu só queria falar uma coisa em minha defesa, em minha própria defesa. Eu sou egresso de um Procon Municipal. Depois disso, eu trabalhei muitos anos no Idec, depois disso eu trabalhei cinco anos no Procon de São Paulo. Então, eu não estou aqui vendendo mentiras para vocês.

E eu tenho absoluta consciência do trabalho que vocês fazem -desculpa, eu estou me referindo àqueles que trabalham no Procon - eu tenho absoluta consciência da qualidade, do valor do trabalho que vocês desenvolvem. E o que eu posso dizer é que vocês todos são fundamentais. São fundamentais. É isso. A gente tem que ter esses dois pratos na balança, senão a coisa descamba. E é óbvio que nós vamos nos contrapor em inúmeras situações. Mas, do meu ponto de vista pessoal, essa contraposição, essa discussão, essa discordância é exclusivamente no campo das ideias. Gosto de vocês, aliás, gosto mais agora, no final do dia, do que quando entrei aqui. Ok? Muito obrigado.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Bem, pessoal, então os nossos sinceros agradecimentos à Abear, Dr. Marcos, à Luciana Atheniense, aos demais expositores e aos senhores também pela presença. O evento está encerrado. Obrigado.

[aplausos]