



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

**Audiência Pública sobre remarcação e
cancelamento de passagens aéreas**

Wilton Ruas

10/05/2023

Fundação Procon SP

Versão WR01

RESOLUÇÃO 400 ANAC E VISÃO PROCON SP CONFLITOS COM A LEI 8.078/90 (CDC)

Na interpretação do Procon SP, a Resolução 400 da ANAC trouxe algumas inovações positivas para o Consumidor, entre outras:

- a) Indenização imediata nos casos de preterição de embarque (overbooking);**
- b) Redução do prazo para restituição de bagagem extraviada (de 30 para 07 dias);**

Porém, houve também pontos negativos que trazem, no entendimento do Procon SP, desarmonia com a aplicação do CDC, por exemplo:

- 1) Não cumprimento do direito de arrependimento previsto no artigo 49º do CDC;**
- 2) Possível multa excessiva por cancelamento/remarcação do bilhete aéreo;**

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Resolução ANAC (Artigo 11º):

Art. 11º. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Lei 8078/90 (Artigo 49º - CAPÍTULO VI: Da Proteção Contratual - SEÇÃO I: Disposições Gerais)

Art. 49º. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Entendimento do Procon SP:

- Há claro conflito do artigo 11º da Resolução 400 da ANAC com o artigo 49º do CDC;
- Por ser norma de ordem pública, principiológica das relações de consumo, que decorre expressamente da Constituição Federal, o previsto no CDC deve prevalecer;

CASOS DE ALTO CUSTO PARA REMARCAÇÃO DE PASSAGEM

Resolução ANAC (Artigo 3º):

Art. 3º. O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Lei 8078/90 (Artigo 51º - CAPÍTULO VI: Da Proteção Contratual - SEÇÃO II: Das Cláusulas Abusivas)

Art. 51º. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

CASOS DE ALTO CUSTO PARA REMARCAÇÃO DE PASSAGEM

Entendimento do Procon SP:

- **Via de regra, apenas as categorias mais caras são isentas de qualquer cobrança de remarcação;**
- **As empresas aéreas chegam a cobrar até 100% do valor da passagem, especialmente nas tarifas promocionais;**
- **As tarifas promocionais são aquelas mais baratas, conhecidas como “tarifas não reembolsáveis”;**
- **Muitos consumidores acabam escolhendo essa tarifa em razão de seu custo reduzido, especialmente os mais vulneráveis;**
- **Cobra-se também a possível variação entre o valor da passagem paga e o valor da tarifa vigente na remarcação, na categoria de preço disponível;**

CASOS DE ALTO CUSTO PARA REMARCAÇÃO DE PASSAGEM

Entendimento do Procon SP:

- Entende-se que a empresa aérea não pode reter, por exemplo, 100% do valor cobrado na passagem;
- Contratos que estipulem a perda total do valor pago pelo consumidor devem ser considerados abusivos;
- O consumidor, ao perder o valor pago pela passagem, não usufruiu do serviço e é colocado em situação de extrema desvantagem;
- Em muitos casos, o fornecedor poderá revender a passagem e auferir o retorno financeiro (enriquecimento sem causa);

EXEMPLOS DE CASOS CONCRETOS

Oferta de categorias de passagem Empresa “X” e taxas de remarcação:

- Tarifa “C” a cobrança é isenta (categoria de passagem mais cara).
- Tarifa “B” R\$ 370,00 ou 100% do valor da tarifa, o que for menor.
- Tarifa “A” R\$400,00 ou 100% do valor da tarifa, o que for menor.
- Tarifa Promocional 100% do valor da tarifa.

EXEMPLOS DE CASOS CONCRETOS

Empresa “Y”

- Em simulação no site da empresa “Y”, verificamos que ao tentar remarcar determinada passagem aérea será cobrado **o valor de R\$ 149,80 + o custo por diferença da tarifa**, sendo que o valor da passagem em si é de R\$183,02.
- Nota-se que **“o valor de R\$ 149,80 + o custo por diferença da tarifa”**, não permite que o consumidor receba a informação de quanto realmente irá pagar caso necessite remarcar.

EXEMPLOS DE CASOS CONCRETOS

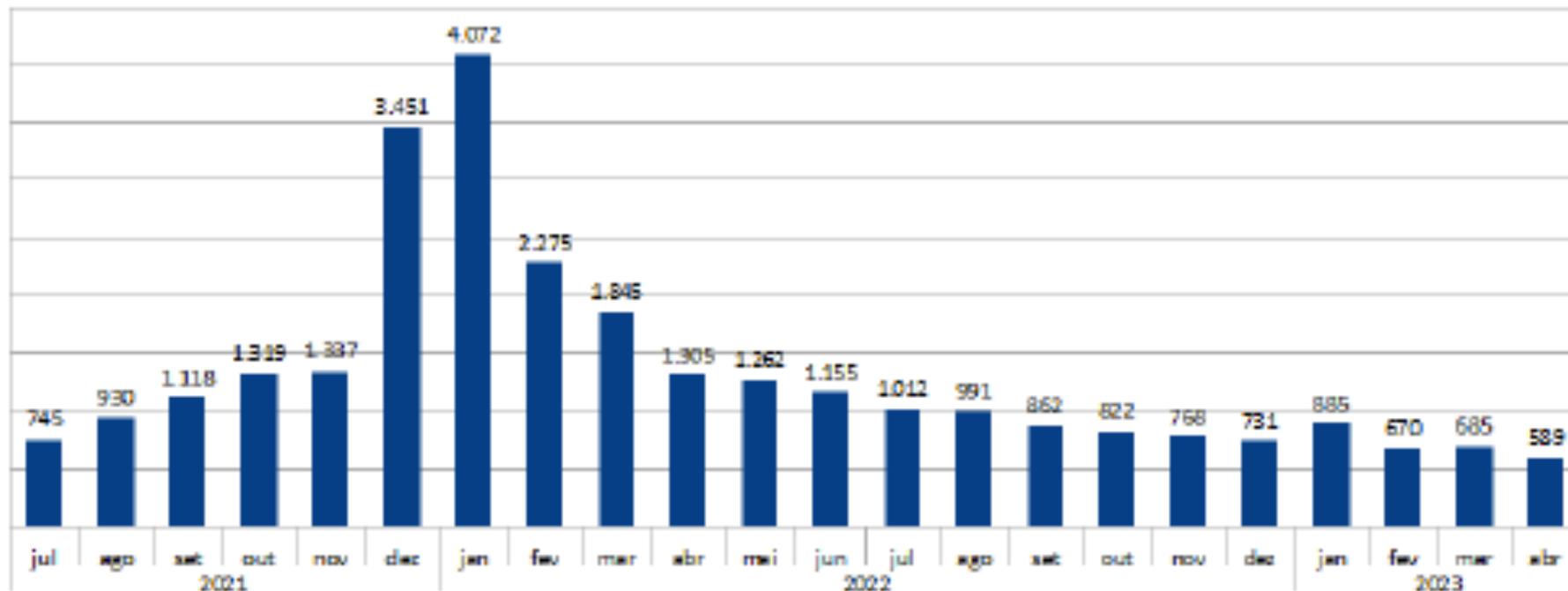
Empresa “Z” : remarcação voo internacional

Reclamação no Procon SP: Cobrança de taxa abusiva

- Caso de voo que foi inicialmente cancelado pela empresa “Z” e, posteriormente, remarcado 2 vezes pela companhia em data que o consumidor não poderia usufruir.
- Quando da solicitação de remarcação, o consumidor, que havia pago **R\$ 16.117,04** para 4 passagens, teria que pagar por volta de **R\$13.000,00** adicionais de taxas e diferença de tarifa.

NÍVEL DE RECLAMAÇÕES: TRANSPORTE AÉREO

Reclamações – Transporte Aéreo – Procon SP – jul/2021 a abr/2023



2021

Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
745	930	1.118	1.319	1.337	3.451

2022

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
4.072	2.275	1.845	1.305	1.262	1.155	1.012	991	862	822	768	731

2023

Jan	Fev	Mar	Abr
885	670	685	589



OBRIGADO