



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

CPI - CRISE DO SISTEMA DE TRÁFEGO AÉREO Subcomissão Especial sobre a Criação da Lei Geral da Aviação Civil		
EVENTO: Audiência Pública	Nº: 1399/07	DATA: 4/9/2007
INÍCIO: 10h39min	TÉRMINO: 12h19min	DURAÇÃO: 1h40min
TEMPO DE GRAVAÇÃO: 1h41min	PÁGINAS: 31	QUARTOS: 21

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

JULIANA PEREIRA DA SILVA - Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, representante da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

SUMÁRIO: Exposição sobre o papel do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor na relação entre passageiros e companhias aéreas.

OBSERVAÇÕES

Houve intervenção fora do microfone. Inaudível.



**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Declaro aberta a 4ª reunião da Subcomissão Especial da CPI - Crise do Sistema de Tráfego Aéreo para propor matéria legislativa que verse sobre a criação da Lei Geral da Aviação Civil, em substituição à Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que estabelece o Código Brasileiro de Aeronáutica.

Hoje teremos uma audiência pública, com a participação da Sra. Juliana Pereira da Silva, Diretora Substituta do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, representante da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, a quem convido a tomar assento à Mesa.

Antes de passar a palavra à expositora, peço a atenção dos senhores presentes para os procedimentos que vamos adotar nesta sessão.

O tempo concedido à expositora será de até 20 minutos, não podendo ser apartada. Os Deputados interessados em interpelá-la deverão inscrever-se previamente junto à Secretaria. O Relator, Deputado Pepe Vargas, terá o tempo que achar necessário para suas interpelações. E, na seqüência, cada Deputado inscrito terá o prazo de até 10 minutos para fazer suas interpelações — computado nesse tempo o prazo para as respostas da expositora.

Informo também que será flexibilizado o tempo de uso da palavra ao final desse processo.

Dando início aos nossos trabalhos, passo imediatamente a palavra à Sra. Juliana Pereira da Silva por até 20 minutos.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Bom-dia a todos. Bom-dia, Srs. Deputados. Mais uma vez, nós agradecemos aqui a oportunidade de nos manifestar como representantes do Ministério da Justiça e especificamente do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Eu acho que... Minhas primeiras palavras de esclarecimento são a respeito de qual é o papel do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor dentro da legislação consumerista, não é? O Departamento, por força da Lei nº 8.078, que é o Código de Defesa do Consumidor, é o órgão coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Então, nós buscamos, dentro da nossa atuação, congregarmos para a execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor toda uma articulação entre os atores desse sistema. Quais são eles? Os PROCONs, o Ministério Público do Consumidor, as Defensorias Públicas e as



entidades civis de defesa do consumidor. É importante dizer também — eu estava conversando ainda há pouco com o Deputado Pepe — que a nossa abordagem aqui é uma abordagem voltada para a relação passageiro, enquanto consumidor, em relação à companhia aérea. Por quê? Porque, dentro dos atores, no sistema aéreo brasileiro, este é o nosso papel: cuidar da proteção dos interesses dos consumidores em relação a esse serviço. Primeiramente, eu gostaria de informar que as nossas sugestões em relação ao dia-a-dia dos aeroportos... Ela conta com várias reclamações, podemos dizer, ou demandas que os PROCONs têm recebido. Mas, basicamente, eu gostaria de trazer aqui para vocês informações de uma fiscalização que foi feita no âmbito do Sistema Nacional. Nós, em julho, fizemos uma fiscalização em 2 dos principais aeroportos brasileiros: o Aeroporto Internacional Governador André Franco Montoro, Guarulhos, em São Paulo, e o Aeroporto Juscelino Kubitschek, aqui em Brasília. Ambas as fiscalizações foram feitas em parceria com os PROCONs locais, com o PROCON São Paulo, com o PROCON do Distrito Federal. Qual era o objeto dessa fiscalização? O que nos moveu? Exatamente o que eu dizia no início, como é que está lá *in loco* a relação consumidor/passageiro em relação ao que foi contratado por ele com a companhia aérea. Então, nesse sentido, nós trabalhamos em 2 eixos, o eixo da legislação do consumo, que é a Lei nº 8.078, que é o direito à informação. O grande... Talvez um dos grandes ganhos que os consumidores brasileiros obtiveram a partir da Lei nº 8.078 é com o direito à informação.

Num segundo momento, nós também trabalhamos nessa fiscalização o cumprimento do dever de assistência. Esse dever de assistência está previsto, salvo melhor juízo, no art. 230, 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica. A fiscalização, portanto, teve como objeto apurar *in loco* essas 2 situações. Se o consumidor recebe a informação adequada quando chega ao aeroporto, de um lado, e se é disponibilizado para ele o seu direito à assistência.

O que nós podemos avaliar de início? Imagina o consumidor... Todos nós aqui acho que já passamos por essa situação como consumidores ou passageiros em aeroportos. Normalmente, qual é o processo? Como funciona o processo? Você está com o seu bilhete aéreo, vai fazer o seu *check-in*, e no ato do seu *check-in* você fica refém da informação que a companhia aérea te passa, correto? Se... Faz o seu



*check-in* e normalmente vai para a sala de embarque. O que nós precisamos já refletir nesse primeiro momento? Que a companhia aérea tem que, nesse exato instante, passar a informação adequada. Que o consumidor fica refém, naquele instante, da informação que a companhia aérea coloca.

Então, do nosso ponto de vista, é importante uma intervenção matricial. Ou seja, o consumidor teria que ter acesso a... No caso de atraso e cancelamento, nós tínhamos... A nossa sugestão é que essa informação, ela, às vezes, ou, na maioria das vezes, ela acontece *ex post*. O que é isso? O consumidor faz o seu *check-in*, se dirige à sala de embarque e começa a não ser chamado o vô, começa a não ser chamado o vô. O que acontece? Ele, regra geral, procura um funcionário, quando tem um funcionário na sala de embarque, ou sai da sala de embarque, vai até o *check-in* para buscar informação.

Na nossa avaliação, esse sistema de informação que as companhias aéreas utilizam causa confusão. Então, o que nós já... a nossa sugestão é que esse sistema fosse *ex ante*. Ou seja, que o consumidor, no exato instante em que vá fazer o seu *check-in*, que ele obtenha uma informação precisa sobre atraso, sobre eventual cancelamento. Isso evitaria conflitos nos aeroportos. Isso evitaria o desgaste que o consumidor tem no momento de sua viagem. O que mais poderia ser evitado? Seria uma postura protetiva em relação a esses direitos do consumidor, em relação ao direito à informação e em relação ao dever de assistência, porque a partir dessa informação é que o consumidor pode exercer os seus direitos. Nós teríamos que trabalhar, nesse caso, no que a gente chama de regras de incentivos.

Eu queria aprofundar um pouco mais nas constatações que nós fizemos. Quando é negado o acesso à informação, começa a geração de problemas. A falta ou a imprecisão de informações gera o que nós chamamos de um comparecimento com antecedência do consumidor. Como já é quase a regra ter alguma confusão em relação ao vô, um atraso ou um eventual cancelamento, o que nós percebemos nessa fiscalização feita no final do mês de julho? O consumidor chegando com uma antecedência superior ao previsto, inclusive, para assegurar, para garantir que ele vai voar, para garantir a presença dele naquele vô. E isso gera uma conseqüência: uma espera prolongada, que também gera um desconforto para o consumidor. Se ele tem que esperar mais do que ele normalmente esperaria, você vai acumulando



peçoas dentro do saguão de embarque, dentro das salas outras do aeroporto, que normalmente não têm uma estrutura para aquela quantidade de peçoas, porque elas porventura ou estão aguardando um vôo atrasado, ou chegaram com muita antecedência, para não correr o risco. E aí instala-se o desconforto total.

Essa foi uma constatação que de imediato a gente percebeu. Uma outra constatação... E aqui eu queria fazer uma ressalva que, trabalhando na área de defesa do consumidor... E eu já trabalhei há algum tempo, já trabalho há algum tempo, inclusive comecei a minha vida profissional em PROCONs. O que a gente pode observar da área de consumidor — e eu acho que isso é senso comum também? A cultura do nosso povo é uma cultura oral. As peçoas gostam de ser informadas verbalmente. Em alguns momentos foi até colocado: *“Olha, você pode buscar telefonar antes, para ver se o seu vôo vai sair, para confirmar”*. Não é muito o comportamento do nosso povo. O comportamento é esse: se dirige antes e procura um funcionário da companhia, para que ele possa ter a informação adequada.

Nós entendemos que num momento de grande movimento — e é isso que podemos constatar hoje nos aeroportos brasileiros — nós poderíamos conjugar esta informação oral que se consegue, de imediato, no *check-in*, junto à companhia aérea, com mais outros ingredientes, que a gente vai citar alguns aqui. Por exemplo, uma equipe experiente e eficiente na triagem. Se eu não tenho... se a prestadora; se a operadora, perdão, não coloca ali no *front* alguém com experiência, preparado, para resolver os problemas ou para dar uma informação adequada, gera um problema. Então qual seria a solução? Uma equipe experiente e preparada no momento da recepção do consumidor.

Uma segunda sugestão ou avaliação, reflexão que nós podemos fazer: as informações visuais nos aeroportos, elas são um pouco deficitárias. Então precisaria ser aprimorada essa informação. Deve ser assegurado, através de placas, totens, um sistema eletrônico confiável, ou seja, o painel eletrônico tem que passar uma informação precisa.

De outro lado, nas próprias filas de embarque — é uma sugestão nossa —, que tenha totens ou placas que realmente sejam diretas, objetivas. Porque às vezes você observa uma placa de informação com uma letra pequena, com difícil visualização, e isso não atinge o objetivo. Então o que vai acontecer? O consumidor



vai de novo buscar a informação, ele vai de novo procurar uma pessoa para dar a informação que, por vezes, pode estar disponibilizada numa placa, num totem.

Uma outra sugestão também que, na nossa avaliação, poderia mitigar a questão de informação nos aeroportos, seria um local adequado para o atendimento dos consumidores em relação a atraso, cancelamento, direito a informações sobre o voo de uma maneira geral da companhia. Porque o que acontece? O consumidor busca a informação, regra geral, na companhia. E aí se misturam o consumidor que já está esperando, o passageiro que já está esperando. O passageiro que, às vezes, já saiu da sala de embarque, vai de novo para o *check-in*, vai de novo tentar conversar ali naquela fila do *check-in*. E nós entendemos que seria razoável que a companhia, separado daquele atendimento de *check-in*, disponibilizasse um atendimento ao passageiro, atendimento ao consumidor passageiro, a respeito de informações gerais.

Nós temos hoje 2 tipos de atendimento nos aeroportos, um para venda de passagem e outro para o *check-in*. Então, sei lá, talvez, quem sabe, um ponto, como se diz, um ponto só para atendimento e para informações gerais. Na nossa avaliação, seria uma boa saída para que o consumidor distinguisse o local adequado para buscar informações, e não somente o *check-in* ou uma loja de passagens. Uma outra sugestão também que surgiu das nossas constatações é que se poderia trabalhar os conceitos de informação junto às companhias aéreas e também às operadoras de turismo.

Qual é a nossa idéia? Quando uma operadora de turismo freta um voo, um avião, quando ela prepara um pacote turístico, que ela também ficasse já responsável por todas as informações. E aí eu já não estou dizendo de atraso e cancelamento apenas, mas aquelas informações sobre segurança, que tipo de objeto pode ser levado, que tipo de objeto o raio X vai breçar, que você vai ter que tirar da mala. Por quê? Porque o público às vezes do pacote turístico é um público um pouco diferenciado do público que rotineiramente utiliza o transporte aéreo. Quantas pessoas nós conhecemos que utilizam o transporte aéreo para suas férias e não têm o hábito de viajar regularmente, como é o caso do transporte executivo, transporte de trabalho? E aí esse consumidor, que não está normalmente no aeroporto, não está habituado com aeroporto, ele pode ter ainda mais dificuldades



com o tipo de objeto que pode carregar na mala, com o tipo de objeto com aquela questão do raio X.

Nós temos hoje ampliado a oferta de pacotes e até, vamos dizer assim, com a ampliação do poder de viajar, com os pacotes parcelados e com diversas medidas feitas nesse sentido, nós temos um aumento do fluxo de pessoas, inclusive essas pessoas que muito raramente procuram o aeroporto. E nós entendemos que temos que cuidar desse consumidor também, desse passageiro que vai muito poucas vezes ao aeroporto.

O que seria importante nesse sentido? Buscar o apoio da operadora de turismo, a operadora de turismo colaborar no fluxo da inspeção. Isso aumentaria a eficiência no raio X, no acesso à sala de embarque, e, por outro lado, diminuiria consideravelmente o constrangimento do consumidor, porque é uma outra situação que acontece sempre, não é? O eventual constrangimento por conta de uma pulseira, de um cinto, de uma bota que tenha algum metal. E quando a operadora vende o pacote, seria importante ela dizer: *“Olha, no dia do vôo, por conta disso, disso, disso, seria recomendável, para não passar por...”* Então, buscar esse apoio das operadoras.

Até pode-se dar outro exemplo. Recentemente — eu não me lembro agora qual a data precisa —, foi criada uma regra de que todos os *laptops* têm que ser tirados no momento de passar no raio X. Então, o dia que foi a primeira vez que implementaram, eu mesma passei por isso: *“Como?” “Por favor, tire o laptop”*. *“Ah, mas...”* Você tem aquela sensação de: *“É comigo?”* Não, não é. Aí alguém informou: *“Ó, tem a placa com a regra”*. Eu realmente... Acho que visito, freqüento aeroportos com um certa regularidade, e realmente desconhecia aquela regra. E aí imagine uma pessoa que raramente vai a um aeroporto, que reúne a família uma vez ao ano para viajar em férias.

Num segundo momento, uma outra sugestão que nós temos é trabalhar as informações básicas na própria fila de embarque, que é um outro problema difícil. Aqui em Brasília, até que é mais tranquilo, nós constatamos um pouco mais tranquilo. Mas se você vai até a fila de embarque em Guarulhos, às vezes ela fica quilométrica. Então, se na própria fila de embarque você tivesse uma comunicação visual, forte, clara, precisa dos objetos proibidos, a determinação legal para aqueles



objetos proibidos, quais são os procedimentos de apresentação de identidade do passageiro, que isso é obrigatório, enfim...

Não sei se eu estou sendo clara, mas no nosso trabalho e principalmente visando à proteção desse consumidor, a informação passa a ser uma situação... passa a ser um elemento essencial para passageiro, muito essencial. E até agora eu não falei de cancelamento, não falei de atraso. Estou falando do dia-a-dia dos aeroportos, o quanto isso poderia ser melhorado a partir do acesso à informação, de passar ao consumidor, ao passageiro as informações mais claras, precisas, as mais importantes, de forma que ele mesmo já soubesse no ato do embarque, no ato da compra, no ato do *check-in* as informações das regras para o voo.

Então nós temos aí também sugestões para a sala de embarque, no embarque. Salas e informações. Salas de embarque raramente você constata informações, raramente. E aí as informações poderiam ser mais gerais. Em casos de atraso, qual o procedimento em casos de atraso? Casos de cancelamento... Porque, por vezes, você toma conhecimento dessa informação já na sala de embarque.

E uma outra sugestão, aí já não dentro da sala de embarque, mas no acesso à sala de embarque, seria a ampliação das mesas antes e pós-raio X. Por quê? Isso também é fato que constrange o consumidor. Isso é fato também que atrasa o embarque, porque a pessoa não tem onde pegar o material depois, aí o outro já está vindo, aí pára a fila porque alguém se atrapalhou ali para juntar as coisas, é um *laptop* que tem que tirar, ou, às vezes, está com metal cortante, tem que jogar fora, às vezes está com um remédio, tem que explicar o porquê, alguns têm que estar até com receita, porque senão não pode passar, e a pessoa fica ali parada, e a fila, por sua vez, parada também. Acho que seria muito adequado que os consumidores tivessem essa situação, que fosse preparado para o consumidor passageiro esse tipo de conforto, de tranquilidade em relação ao raio X.

Isso não parece tão importante, mas é muito importante quando você passa, como nós passamos, 80, 90 horas em aeroportos. Nós passamos, inclusive, um final de semana. O trabalho foi feito em horários de pico nos aeroportos e, inclusive, também nos finais de semana, na madrugada, à noite. Nós fizemos um trabalho de plantão, praticamente, nos aeroportos.





E aí já seria uma outra sugestão que talvez... Isso mais voltado a quem cuida das estruturas dos aeroportos, e aí já não é muito com a gente em relação à informação, que é otimizar os espaços ociosos em aeroportos. Você constata em alguns aeroportos que o *check-in* internacional só abre em determinado horário. E por que não aproveitar aquele espaço para atender melhor os consumidores dos vôos domésticos na hora de pico? Existem também muitas empresas prestadoras de serviços aglomeradas nos saguões dos aeroportos. Acho que talvez também refletir um pouco e avaliar se não dava para realocar essas prestadoras, de maneira que se ganhasse mais espaço nos saguões dos aeroportos também para atender, dar um pouco mais de conforto aos consumidores. Em relação ao nosso trabalho *in loco* dos aeroportos, eu poderia dizer que essas sugestões, inclusive no âmbito... elas estão sendo trabalhadas.

O que eu estou trazendo aqui nós já encaminhamos para a Agência Nacional de Aviação Civil, já tem um contato com a própria INFRAERO, porque esse é o olhar... não é o olhar de um... é o olhar do consumidor, passageiro. Esse é o nosso trabalho, é ver como que esse passageiro poderia ser melhor atendido e melhor informado dentro dos aeroportos.

De outro lado, e até também já entrando num outro tema, quais as informações que precisam ser... Além destas, quais outras informações precisam ser asseguradas aos passageiros? O Código Brasileiro da Aeronáutica assegura ao passageiro uma certa assistência. Há uma assistência, o direito à assistência. E o que está previsto no direito à assistência? Vôos com atrasos superiores a 4 horas ou vôos cancelados, o consumidor tem direito a alimentação, transporte, hospedagem e comunicação. Você tem um compromisso, o seu vôo está atrasado, inclusive ligação telefônica que você tem que dar no seu compromisso ou até para um familiar está assegurado no Código Brasileiro da Aeronáutica.

Então, quando nós reforçamos a questão do direito à informação do consumidor, é que ele precisa, lá no aeroporto... A companhia tem que disponibilizar para ele inclusive essa informação. Além da informação do motivo ou uma informação objetiva sobre a que horas vai sair o vôo, porque a gente por vezes não consegue essa informação — “Ah, mais meia hora”, “Não, teve um outro probleminha, vai atrasar mais 1 hora”. Então, quer dizer, é uma assimetria total de



informação. Ele tem uma outra informação que precisa ser assegurada para ele. É que nesse caso, havendo o atraso, ele tem o direito à assistência, até para que ele possa exercer esse direito.

Então, em algumas situações nós constatamos assim: o consumidor está por horas esperando, aí ele — ele, de iniciativa própria — resolve procurar a companhia e dizer: *“Olha, e aí?”* Às vezes, nós tivemos, infelizmente, lamentavelmente, durante esse tempo, alguns desgastes muito grandes dos consumidores, gerando até uma discussão. A pessoa fica absolutamente fora de controle, às vezes, dada a falta da informação. E aí se consegue um *voucher*: *“Ah, mas aqui o almoço, e tal, olha..”*. Enfim, nós entendemos que não deveria ser dessa maneira, não é? A informação, a companhia aérea deveria ter um comportamento mais pró-ativo, de modo a dizer: *“Olha, o vôo está atrasado. Está previsto para tal horário, mas se chegar até tal horário vai ser distribuído um voucher de alimentação. O senhor não se preocupe.”* *“Ah, mas olha, se atrasar mais do que tal hora, eu não vou mais viajar, porque eu ia para um casamento e não me interessa chegar lá 2 horas depois da cerimônia.”* Ou de uma posse, ou de um... enfim. Por vezes nós viajamos com compromissos assumidos, e hoje a gente já tem até o hábito de viajar com antecedência, para garantir a presença. Mas imagine que você está numa situação dessa, que se atrasar 3 horas o vôo, perdeu o objeto da viagem.

Existe, inclusive, uma portaria, já tem uma portaria, e a própria Aeronáutica, que o consumidor tem que ter de imediato, tem que ser oferecida para ele, de imediato, a devolução do valor gasto com aquela passagem, ou, caso ele queira, o endosso também por outra companhia, mas a troca, o reagendamento daquela passagem. E depois: *“Não, eu quero continuar aqui, vou ficar no aeroporto, vou esperar até o momento em que o meu vôo vai sair.”* Ele tem o direito também à devida assistência de transporte, de alimentação, de comunicação e, eventualmente, se for o caso, de hospedagem, caso o vôo seja remarcado para um outro dia ou para um longo período depois daquele horário.

O que nós podemos nos comprometer também, até porque a nossa Secretária pede desculpas, estava com uma agenda hoje e não conseguiu estar aqui, a Mariana, que seria a pessoa que estaria aqui hoje... Nós podemos apresentar depois, por escrito — até foi um comentário de uma conversa aqui com o



Deputado Pepe —, uma sugestão, porque o objeto principal desta Subcomissão é uma alteração mesmo na legislação, não é? Mas eu acho que é importante até, antes de apresentar diretamente as nossas sugestões, dizer para os senhores o que nos move a apresentar essas sugestões, porque o viés do Departamento, o viés dos PROCONs e do Sistema Nacional é este: é assegurar que o consumidor tenha a informação para que ele possa exercer o seu direito.

Nós temos sempre que assegurar os direitos, sem dúvida, mas precisamos informar o beneficiário do direito que ele tenha esse direito, não é? E nós entendemos que, no caso dos aeroportos, a companhia aérea acaba sendo a interlocutora direta com o passageiro e quem deve, de início, apresentar essa informação.

Só para registro também do trabalho que foi feito nos aeroportos, foram instaurados vários processos administrativos contra as operadoras, contra as companhias aéreas, exatamente por descumprimento ao direito à informação, em alguns casos também para averiguação em relação ao dever de assistência. Tanto o PROCON de São Paulo quanto o PROCON do Distrito Federal também, porque foi uma operação conjunta. No nosso caso foram instaurados 8 processos administrativos, contra quase que todas as companhias aéreas. Eu tenho aqui a TAM, a OceanAir, a Passaredo, a Pantanal, a BRA, a Gol, a Total Linhas Aéreas e a VARIG.

Então, acho que tomou quase todas as operadoras. Esse é um pouco o que eu tinha, de imediato, para apresentar para vocês, para os senhores, sobre o que a gente vem já trabalhando em relação a esse direito à informação e ao incentivo a que o consumidor exerça esse direito à informação, que é o que é mais importante: que ele tenha conhecimento. E a constatação é que, regra geral, ele não tem. E aí causa também uma grande confusão quando aquele que tem vai até a companhia. O despreparo de quem está lá na ponta para atendê-lo é lamentável, muitas vezes, e onde gera todo um transtorno, todo um desgaste emocional, muitas vezes, para as pessoas que estão ali na sala de embarque, na sala de *check-in* etc.

Eu acho que eu me ative ao tempo — estou olhando ali —, foram os 20 minutos mesmo que o Presidente dessa Mesa me concedeu. E estou à disposição para aquilo que estiver ao meu alcance poder informar.



**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Passo a palavra, inicialmente, ao Relator, Deputado Pepe Vargas.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Sr. Presidente, Srs. Deputados, prezada Dra. Juliana, em primeiro lugar eu queria agradecer a sua presença aqui, que nos trouxe algumas informações importantes. Inclusive, no dia-a-dia, nesse vai-e-vem em aeroportos a que nós, Deputados e Deputadas, somos submetidos para fazer o exercício do mandato, boa parte das constatações desse trabalho que vocês fizeram, das constatações a que vocês chegaram, nós, no dia-a-dia, também creio que estamos constatando isso.

Para fins do nosso trabalho aqui desta Subcomissão... Como a senhora já colocou, esta Subcomissão tem o objetivo de poder fazer uma análise da legislação, do marco regulatório da aviação civil, para colocarmos no relatório final da CPI recomendações. Nós tínhamos até — esse seria ideal... O objetivo primordial seria poder apresentar inclusive uma proposta de uma lei geral da aviação civil que contemplasse todos os diplomas legais, atualizando-os e aperfeiçoando-os para que tivéssemos uma lei geral da aviação civil que regulasse toda essa questão.

Obviamente, pela exigüidade de tempo que nós temos, nós não conseguiremos fazer isso, não é? Mas a gente tem a intenção de, nesse exíguo espaço de tempo — na realidade nosso tempo é até o dia 18 —, nós avançarmos no que for possível. Então qualquer estudo, qualquer informação, qualquer sugestão que o trabalho de vocês possa nos aportar, ele será muito bem-vindo.

Também já há um consenso aqui nesta Subcomissão, e eu creio que não será diferente na CPI, de que uma das recomendações que a gente fará é que a Casa legislativa, que a Câmara dos Deputados constitua uma Comissão Especial, aí sim, uma Comissão Especial, que pode ter um período de tempo mais longo, 3 meses, 4 meses, 5 meses, 6 meses — não vou me deter aqui no tempo —, mas uma Comissão Especial que possa se deter nesse trabalho de elaborar uma lei geral de aviação civil que ultrapasse o Código Brasileiro da Aeronáutica, que já é de 1986, que consolide, digamos, o Código Brasileiro da Aeronáutica com o Código de Defesa do Consumidor, com outros diplomas legais, com portarias, decretos, enfim, que regulamente determinadas questões, que todas essas questões possam ser contempladas nessa lei geral de aviação civil.



Então, uma das sugestões, uma das recomendações nossas será essa de criação de uma Comissão Especial, que, enfim, vai poder fazer esse trabalho. Mas o nosso objetivo é que até o dia 18 a gente já possa apresentar algumas sugestões de modificação de legislação, não é? Então desde já eu faço um pedido à senhora. O que os senhores e as senhoras puderem encaminhar a nós até o dia 18 seria de extrema valia. Se conseguissem até um pouquinho antes do dia 18, melhor.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Até dia 12.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Recebi um ofício falando de dia 12.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Dia 12, melhor. Qualquer sugestão desses estudos, que é o objeto do trabalho de vocês, ou seja, a relação do passageiro consumidor com a companhia aérea. Muitas das sugestões e das conclusões que esse estudo que vocês fizeram e a senhora apresentou aqui, muitas dessas constatações, elas podem ser transformadas em recomendações, porque elas não são, propriamente dito, alterações de legislação, mas são recomendações que a gente pode apresentar no relatório final da CPI, para que a INFRAERO, a ANAC sigam essas recomendações. Não são propriamente mudanças na legislação. Seriam, eu diria até, algumas coisas bastante simples, de determinações que a autoridade que regula a atividade de aviação civil deveria determinar no ambiente dos aeroportos, nas obrigações das empresas, algumas delas já previstas.

Porque eu vi aqui que a questão do endosso ou do ressarcimento imediato da passagem, no caso do cancelamento do voo, já é prevista no Código Brasileiro de Aeronáutica, mais precisamente no art. 231, se eu não me engano.

*“Art. 231 - Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.”*

Já está no Código Brasileiro de Aeronáutica. O que nós podemos discutir aqui é se são 4 horas mesmo, se não pode ser um tempo menor, 2 horas, 3 horas. Porque, a rigor, a rigor, qualquer atraso que ultrapasse 1 hora já passa a ser algo complicado na vida do passageiro. Então talvez seja o caso de modificar esse prazo de 4 horas para um prazo menor. Agora, o próprio Código Brasileiro já prevê isso.



Então algumas coisas implicam alteração de legislação, outras coisas implicam recomendações que a gente possa fazer aos órgãos responsáveis por isso, que são a INFRAERO e a ANAC.

Agora, no que diz respeito ao direito da informação e no que diz respeito a essa informação no sistema eletrônico, no painelzinho eletrônico, nós precisaríamos, penso eu — não sei o que os demais colegas aqui pensam sobre isso... Porque o que acontece? A gente chega na empresa, a empresa diz que isso é responsabilidade da INFRAERO, aí vai falar com a INFRAERO, a INFRAERO diz que a empresa não está fornecendo as informações e que ela não tem como colocar no painel eletrônico lá. Então nós precisaríamos — sei eu — ter algo que regulasse isso, que desse mais garantias, porque fica nesse jogo de empurra: a empresa diz que é responsabilidade da INFRAERO, que a INFRAERO é que não está informando corretamente, e a INFRAERO diz que a empresa não está dando a informação para ela, portanto ela não tem como colocar no painel. Não sei se não seria o caso de dizer que essa responsabilidade é da empresa, e que cada empresa tenha o seu painel no aeroporto — sei eu se é isso. Mas alguma coisa mais precisa, para que não fique esse jogo de empurra, porque esse é o jogo de empurra que está acontecendo hoje. Então alguma coisa nesse sentido a gente precisaria pensar. Não sei se as senhoras e os senhores já têm alguma idéia sobre como a gente aperfeiçoar essa questão.

A senhora falou, quando falava ali em sistema *ex post versus* sistema *ex ante*, de algumas determinações precisas, mas não aprofundou esse tema. Se fosse possível, então, na sua explanação a senhora nos explicar melhor o que seria, que sugestões seriam, o que a gente poderia fazer para que essa informação precisa, no ato do *check-in*, sobre atrasos e cancelamentos... pudessem trazer na vida prática dos passageiros e dos usuários.

Então seriam essas as considerações que eu faria, e mais uma vez reafirmando que, se fosse possível, então, as sugestões já do que seria de diploma legal, para a gente incluir no nosso relatório. Nós agradeceríamos sobremaneira.

Obrigado.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Deputado Pepe Vargas, senhores, me parece — aqui é uma análise, assim, preliminar, vamos dizer assim — que a



legislação, ela realmente... Todos esses direitos, principalmente a informação, ela já está garantida, não é? Tanto no fato de o direito à informação estar assegurado na Lei nº 8.078, como depois no Código Brasileiro — aliás, anterior, porque o Código Brasileiro da Aeronáutica é anterior à Lei nº 8.078 — e em algumas outras portarias que a gente encontra... Agora, me apreço que...

Achei interessantíssima a sugestão de recomendações a essas questões que são simples mas têm uma repercussão muito interessante dentro do espaço aeroportuário. Me parece que talvez... Também aí deixo uma sugestão no sentido de aclarar o procedimento, porque essa é a dificuldade. Qual que é o procedimento da companhia para informar? Qual que é hoje o procedimento? Então, dentro dessas recomendações — aí uma sugestão —, aclarar os procedimentos. Como que o consumidor faz quando o voo dele atrasar? Quem ele procura? A fila do embarque? O *check-in*? Para nós, fica meio que..

É isso que nós temos buscado junto até aos órgãos competentes, sensibilizar, porque tem que haver um procedimento. Porque as pessoas até podem ter noção da informação, às vezes: *“Olha, eu ouvi dizer...”* Ainda mais que é um tema agora tratado muito amplamente na imprensa. Tem esse direito. Até foi uma colocação que nós fizemos lá, numa reunião. Qual o consumidor que atrasa o voo, vai na companhia e recebe o dinheiro de volta, de imediato, ali? Não tem. Não é? Então qual que é o procedimento? A norma já está aqui posta. Ela pode ser, concordo, amplamente aprimorada e, quem sabe, atualizada, dado o tempo que existe o Código Brasileiro de Aeronáutica.

Acho que é um pouco isso em relação à recomendação. Acho que, de repente, aclarar um pouco mais a questão do procedimento no aeroporto, não é? Assegurar para o consumidor esse espaço onde ele vá e consiga exercer o seu direito, porque, quando ele se bate com um funcionário às vezes da companhia, ele diz *“não, eu não tenho autorização”*. Então como é que fica essa situação específica?

É claro que, sempre, o consumidor, ao voltar, pode ir até o PROCON, ele pode procurar um juizado, ele tem sempre... Mas é *ex post*. Até o fato de não aprofundar muito no sistema *ex post* e *ex ante* é porque é um tema também que nós estamos em constantes estudos dentro do departamento. Nós estamos trabalhando,



inclusive a pedido do nosso Ministro, da nossa Secretária, exatamente o tema da informação, do exercício pleno do seu direito lá no ambiente aeroportuário. Tudo o que é *ex post*, na nossa concepção, ou seja, depois que já aconteceu alguma coisa, gera confusão, gera desgaste. Então qual é o exato instante em que a operadora tem a informação de que aquele vôo vai atrasar? É uma pergunta.

Quando ela tem essa informação, em que momento isso é disponibilizado no painel? Se no exato instante em que eu... Já aconteceu comigo, eu acho que com quase todos que, como o senhor bem colocou, diariamente estamos em aeroportos. Você faz o *check-in*, e a companhia: “*Sala de embarque, o seu embarque é tal hora.*” E seu vôo sai 3 horas depois, 2 horas depois. Não é? Quando a gente está trabalhando no sentido de refletir... A gente também não tem uma conclusão, até porque tem algumas informações que nós não temos. Quando o consumidor chega no aeroporto e faz o seu *check-in*, a companhia não tem informação para dizer: “*Olha, eu vou fazer o seu check-in, mas o seu vôo está atrasado X horas.*” Se você está no Santos Dumont, no Rio, por exemplo, você pode até sair do aeroporto. Ah é? Agora, qual que é a situação que nós passageiros, ou consumidores, ficamos? De total insegurança. Qual que é a tendência? Todo mundo vai para a sala de embarque, fica esperando, porque a informação não é precisa. Na eventual situação de se criar um sistema *ex ante*, ele tem de ser confiável também. E no exato instante do *check-in* o consumidor precisa receber a informação. Para quê? Para que ele tome a decisão se ele vai realmente embarcar, haja vista que ele vai perder o compromisso, para que ele decida se ele vai ficar mesmo no aeroporto, e aí possa, dado o prazo, exercer o direito à assistência, para evitar a confusão em relação ao próprio desgaste emocional e de discussão que existe entre passageiros e, às vezes, as próprias prestadoras.

Na nossa avaliação, esse é um sistema, essa é uma proposta em que todos teriam ganhos: a própria companhia, de melhor organizar o trabalho, evitar aquele desgaste no *check-in*, e criar eventualmente um sistema de *check-in*; o consumidor que chega com bastante antecedência no aeroporto, não é?, incentivar — não sei se é o caso, porque às vezes vai aumentar o tempo dele de espera. Criar uma fila separada para quem chega logo depois, logo um pouco antes do embarque. Enfim, as nossas linhas de trabalho vão nesse sentido, não é?, de trabalhar num sistema





preventivo, e esse sistema antes preventivo possa de alguma maneira assegurar o exercício do consumidor aos seus direitos ali, basicamente a devolução, o endosso ou, no caso de nem um nem outro, a hospedagem, a alimentação, o transporte, aquilo que for necessário.

Espero que tenha... E fica de novo o compromisso, Deputado. Até o dia 12 a gente apresenta aqui, formalmente, as nossas sugestões.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Respeitando a ordem de inscrição, concedo a palavra ao nobre Deputado Carlos Zarattini, por 10 minutos, começando às 11:32, terminando às 11:42.

**O SR. DEPUTADO CARLOS ZARATTINI** - Aprendeu o nosso Presidente.

Quero agradecer ao Deputado Miguel Martini pela gentileza, que assinou a lista primeiro. Houve uma certa confusão aqui. E agradecer à Dra. Juliana pela sua exposição, pela participação.

Eu acho que o tema que nós estamos tratando, ele tem algumas complexidades. Na Itália os trens não atrasam: se está marcado lá 17h14, o trem parte às 17h14. Não tem atraso, certo? Tem uma alta confiabilidade, porque é um sistema, enfim, desenvolvido ao longo de décadas, que permitiu essa precisão. E o sistema ferroviário é um sistema que sofre menos influência, por exemplo, do que o sistema aeroviário, da questão meteorológica. Nós temos problemas meteorológicos no sistema aeroviário que não dá para tratar da mesma forma no sistema ferroviário.

Então eu me preocupo um pouco. A análise que a senhora fez, eu concordo do ponto de vista do usuário, mas nós aqui, quando pensarmos a lei, temos que pensar do ponto de vista do sistema em si. Por exemplo, se a gente faz o *check-in*, sobe para a sala de embarque e o aeroporto fecha porque tem uma neblina, uma chuva — e fechou o aeroporto —, a gente fica lá 4 horas. Até que ponto isso deve ser cobrado da empresa? Eu tenho uma certa dúvida, porque de quem é a culpa? Não é culpa da empresa. É de Deus, de São Pedro, da mãe natureza. Então, eu acho que a gente tem de ter um pouco dessa sensibilidade.

Outra situação é quando realmente existe a malha aérea, quer dizer, existe todo um sistema montado e você tem problemas em determinados aeroportos que se refletem na malha aérea. Então, é um problema que até certo ponto é uma responsabilidade das empresas.



E tem um outro tipo de problema, que é quando o atraso se deve a um problema no avião, quer dizer, o avião teve problema mecânico. Isso é claramente de responsabilidade da empresa, que não fez uma devida manutenção, ou, o mais grave, quando por falta de passageiros para completar o vôo, a empresa cancela o vôo e joga os passageiros para o vôo seguinte, o que, no meu modo de ver, é muito comum de acontecer.

Eu não tenho essa estatística, mas eu uma vez observei até 5 vôos, 4 cancelados, e todos os passageiros couberam num único avião. Ou seja, onde foram parar os passageiros? Sumiram os passageiros dos outros 4 vôos? Não, eles cabiam todos no avião, a empresa optou por cancelar 4 vôos e jogar num único vôo.

Então, esse tipo de postura da empresa, do cancelamento, nós temos que prever. Quer dizer, é esse tipo de cancelamento, que é diferente do cancelamento porque o aeroporto ficou fechado 4 horas, 5 horas. Então, realmente, ela vai ter que cancelar aqueles vôos e reprogramar o seu sistema operacional.

Então, eu acho que nós temos que ter um pouco de sensibilidade nessa questão. E, no meu modo de ver, o passageiro, ele nunca vai saber, ou ele dificilmente vai saber se aquele cancelamento ou aquele atraso é por uma esperteza da empresa ou por um problema de outra ordem. Isso eu acho que vocês que estão estudando o problema do ponto de vista do sistema de defesa do consumidor e nós aqui do ponto de vista da legislação vamos ter de procurar diferenciar, como diferenciar, e quem vai diferenciar, quem vai dizer o que ocorreu.

A outra coisa que me preocupa, sobre estrutura inadequada, que a senhora citou. Um aeroporto, quando ele é projetado, ele é projetado num sistema seqüencial. Então, o passageiro chega, passa no *check-in*, ele enfrenta as filas do *check-in*, vai para a sala de embarque, tem uma determinada capacidade para um certo tempo de espera ali na sala de embarque, no qual ele deve embarcar no avião, ir embora, desce no outro aeroporto, tem um sistema de coleta de bagagens, no qual ele deve esperar um certo tempo.

Quer dizer, tudo isso tem um dimensionamento. O engenheiro que projeta ele dimensiona a sala de *check-in*, ele dimensiona a sala de embarque, ele dimensiona a coleta de bagagens de acordo com um tempo. À medida que falha algum desses



processos, principalmente o avião, quer dizer, o avião não está lá para ter o embarque, todas essas coisas decorrem em prejuízos para trás.

Mas eu fico em dúvida se nós devemos prever uma infra-estrutura para uma situação de calamidade, para uma situação de anormalidade ou para uma situação normal, porque isso tem custos para o País. Qual é o nosso dimensionamento de um aeroporto, assim como é o dimensionamento de uma estrada? Pega uma estrada que normalmente todo dia está tranqüila, no fim de semana ela é acesso à praia, ela está congestionada. Mas nós vamos fazer aquela estrada com 4 pistas, 5 pistas para atender no fim de semana. Qual é o dimensionamento? Eu acho que a gente tem de ter uma certa reflexão sobre isso.

Sobre informação oral, que a senhora citou, eu acho muito importante isso. Quer dizer, e hoje nós temos tecnologia... Por exemplo, muitos candidatos aqui utilizaram a tecnologia do telefonema disparado automaticamente nas nossas campanhas. É perfeitamente possível, desde que o atraso esteja ocorrendo, esteja previsto, que as empresas informem através de telefonemas disparados automaticamente que aquele vôo vai atrasar. Isso não é nenhuma tecnologia absurda. Está aí, é fácil encontrar no mercado. Então, eu acho que essa possibilidade nós deveríamos pensar.

Sobre os painéis, a dúvida: INFRAERO ou empresa, que o Pepe colocou. Quem redefine a lógica da malha — ocorreu determinado atraso, quebrou um avião, teve tal problema —, quem define isso aí é a empresa. Ela é que reorganiza a malha através do seu centro de controle. Não sei como é que chama. O Martini talvez pudesse me ajudar. Centro de despacho, centro de operações. Então, a INFRAERO, ela cumpre o papel de colocar o painel lá. Agora, quem tem que informar o painel é a operadora, é a empresa, porque é ela que está reorganizando a todo momento o seu sistema. E não vejo muito sentido na questão das empresas de turismo. Tudo bem, ela até poderia dar um livretinho, mas é tanta regra que eu duvido que algum passageiro leia. Ou a gente define aqui meia dúzia de regras básicas para um passageiro, porque a gente recebe. Até recebe. Não sei se está recebendo, mas antigamente recebia um livro com uma letrinha corpo cinco, que ninguém lê.

Então, tenho dúvida nessa questão. Por último, eu acho o seguinte: nós aqui temos que procurar ter uma lei, procurar mudar a lei no sentido de que a partir dessa



lei se façam portarias, decretos e portarias que vão esmiuçar o direito, porque a todo momento a gente tem uma mudança de tecnologia, uma mudança de procedimento, e nós não podemos mudar a lei toda hora. Eu acho que a gente vai ter que trabalhar bem aqui para ver o que dá para pôr na lei e o que a gente vai ter que transferir para órgãos como a ANAC, como o Ministério da Defesa, o Ministério da Justiça, enfim, outros órgãos, para que façam decretos e portarias necessárias para regulamentar o direito do consumidor e o funcionamento das empresas, da INFRAERO, e as responsabilidades. Mas acho difícil a gente ir ao detalhe, porque nós vamos, eventualmente, criar uma trava aqui, e depois isso fica inoperante.

Então, não sei se eu falei demais aí, tomei todo o tempo. Eu não queria fazer isso, mas queria trocar essa idéia, porque eu fico preocupado, porque nós estamos mexendo num... É um sistema instável por natureza, mas nós temos também que coibir o que as empresas fazem, porque, logicamente, quando elas chegam a uma ocupação de assentos como nós temos hoje e o número de cancelamentos de vôo na quantidade que temos hoje, evidentemente que está se cancelando vôo para aumentar a ocupação de assentos. Então, em parte, isso tem que ser coibido, e o usuário dificilmente vai ter essa percepção. Nós temos que ver como punir a empresa por um outro lado que não é o usuário reclamando, mas que é uma fiscalização de órgãos competentes.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - V.Exa. cumpriu rigorosamente o tempo.

Vamos deixar aos seus comentários.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Primeiro, Deputado, o que a gente até trouxe aqui hoje são pontos de reflexão que nós também estamos fazendo. Longe da gente... Isso não é a conclusão de um estudo, são reflexões a partir da constatação de um olhar de um órgão de proteção ao consumidor ali no ambiente aeroportuário. Então, fique tranqüilo. Nós ainda estamos trabalhando toda essa questão. Eu queria... Eu concordo também que uma legislação chegar a um nível desse de detalhamento é impraticável. É legislação matricial. Ela tem conceitos, princípios e alguns procedimentos. Os outros são regulamentáveis, são regulamentados. Por isso que a minha colocação até para o Deputado Pepe foi que nos parece que para melhorar um pouco, oxigenar um pouco essa situação mais



sob o olhar do consumidor, poderia haver uma procedimentalização, isso dos próprios envolvidos, e não diretamente uma legislação. Mas criar na legislação a obrigatoriedade de se ter um procedimento. Enfim, é um pouco isso. Em relação ao que o senhor colocou sobre o fechamento dos aeroportos, a tempestade. Primeira coisa: o que se deve ter assegurado... A primeira coisa que deve ser assegurado é a segurança do vôo, é a segurança do passageiro, seja na decolagem, na aterrissagem, seja por conta de todo o percurso. Agora, a legislação vigente hoje, o Código Brasileiro de Aeronáutica diz: “qualquer que seja o motivo”. Então, eu entendo perfeitamente, e nós entendemos perfeitamente que nem sempre — abre aspas — “a culpa é da companhia”. Claro que não. Nós temos aeroportos fechados, nós temos uma tempestade que se abre e várias outras razões. O nosso ponto é que o consumidor tenha essa informação o mais rápido possível. E se a culpa não for de... Não uma caça às bruxas de quem é a culpa. Não é esse o olhar neste instante. É dizer, se a culpa não é da companhia, muito menos do consumidor. Muito menos! Ele saiu de casa, foi até o aeroporto para embarcar. Muito menos ele! Nesse sentido, que informação ele recebe? Esse é o nosso ponto. Ele recebeu essa informação de que o aeroporto está fechado por tempo indeterminado? Que tipo de assistência a companhia está oferecendo aos seus clientes? São passageiros, são consumidores e são clientes daquela companhia. Você tem várias obrigações. A primeira, a legislação, outra, aquele bom atendimento que se deve dar sempre aos seus clientes, até para que eles continuem seus clientes. Então, acho que é perfeitamente... Aliás, muito bem colocado e, na minha fala, não contemplei, mas o art. 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica diz que “qualquer que seja o motivo”. E a Lei nº 8.078, Código de Defesa do Consumidor, diz da responsabilidade objetiva das companhias. Uma grande conquista da Lei nº 8.078 é essa, a questão da responsabilidade objetiva de quem presta o serviço. Outra colocação, a respeito da estrutura. Também concordo plenamente. Um engenheiro, quando projeta, quando ele avalia a estrutura, a primeira coisa que — não sou engenheira, mas creio que é qual a expectativa de quem está construindo, é alocar quantas pessoas, é ter quantos espaços. Eu concordo. Quando eu quis trazer aqui essa reflexão sobre a adequação da estrutura, nem é exatamente de mudança das estruturas, até porque a gente tem vários aeroportos recentemente reformados, e não é matéria nossa.



Isso é matéria de outro órgão, não é matéria nossa. É dizer o seguinte: será que não dá para otimizar as áreas dos aeroportos? Talvez não fui clara mesmo. É otimizar as áreas. Quem vai sempre a Guarulhos pode observar. Você pega a área de embarque internacional de algumas companhias, lá está vazio. Aí, você vê uma fila saindo porta afora. Não é possível. Eu realmente não sei se é possível. Eu não tenho a resposta. Estou fazendo a pergunta porque não tenho. Não é possível melhor utilizar aquela área? Será que aquela quantidade de quiosque que veda bagagem, será que não dá para arrumar um outro espaço? Enfim, é uma reflexão até para a própria responsável pela estrutura avaliar, de repente, para dizer: “não, não há. Há um contrato”. A gente não sabe. Mas a idéia é buscar adequar o espaço que já tem, otimizar o espaço que já tem. Em relação, por último, para também não tomar muito tempo, à questão da agência de viagem, qual que é a nossa sugestão? Eu concordo. Aliás, a gente vivencia isso na prática, que não se lê manual. É uma prática não se ler manual, até porque não tem incentivo para ler: a letra é minúscula, ele normalmente é pequenininho, parece bula de remédio. Então, há uma cultura no nosso País de não se ler mesmo manual. Então, quando a gente busca refletir se agência de viagens não poderia contribuir, era com informação precisa e clara direta, porque desinformação, entregar um documento, não. Mas no momento da aquisição do pacote, dizer: olha... Parece-me tão simples, eu acho que até não é o caso de uma legislação, mas é o caso de, também, criar um procedimento que ... seja não entregue, mas que seja colocado, questões básicas, 5 itens básicos para a sua estada no aeroporto. Ponto. Primeiro: isso, não pode tal, isso não pode, isso não pode, isso pode. Ponto. Eu acho que ajudaria principalmente essa outra faixa de consumidores. É claro que temos consumidores que viajam diariamente que também utilizam pacotes de viagens, não é isso. Estou dizendo que tem uma camada de consumidores que viaja uma vez ao ano e que por vez não está atualizada, não sabe que a norma mudou. Tem agora até um incremento em relação à .... Aliás, o cuidado tem que ser até maior porque o Estatuto do Idoso está aí. Toda atenção, prioridade, senso de prioridade, de preferência, de tratamento adequado, para uma pessoa acima de 60 anos. São essas questões que foram motivos de reflexão acerca das agências de viagem.



**O SR. DEPUTADO CARLOS ZARATTINI** - Sr. Presidente, só um comentário. Eu fiquei preocupado. Na fala da Sra. Juliana, deu a impressão de que poderia haver uma responsabilização. Eu acho que podemos ter uma indicação. E na segunda fala, S.Sa. esclareceu bem. Então, nós podemos melhorar e caminhar por aí.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Desculpe-me, talvez a fala inicial não tenha sido tão aclaradora. Mas a idéia é isso. Nesse instante não é a solidariedade. Nós estamos trabalhando na questão do atendimento do passageiro no espaço aeroportuário.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Respeitando a ordem de inscrição, concedo a palavra ao nobre Deputado Miguel Martini, iniciando às 11h51min e concluindo às 12h01min.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Dra. Juliana, Sr. Presidente, Srs. Deputados, está muito claro para nós que não faltam leis, falta é cumprir as leis. O primeiro ponto que teremos de nos debruçar é que já temos também estruturas coercitivas nesse sentido. Precisaríamos apenas utilizá-las. Ora, se nós considerarmos 67 aeroportos, que são os de maior movimento, vamos reduzir isso aí para uns trinta, no máximo. Se pegarmos o Sul e o Sudeste, que na sua grande maioria concentram quase todos os vôos, vamos reduzir ainda mais, onde os graves e maiores problemas ocorrem.

Apesar do princípio legal de que a ninguém é dado desconhecer a lei, sabemos que no dia-a-dia é diferente. Primeiro ponto. Quem não está habituado a voar, que voa pela primeira vez, ou voa muito pouco, precisa de informações claras, objetivas, para que o passageiro não tenha dúvidas. Mesmo quem está acostumado a voar pelo Aeroporto de Guarulhos, tem que fazer o embarque, e aí se vê Terminal A, Terminal B, Terminal C, é o nacional, é o internacional, onde está isso, quer dizer, quem está acostumado a viajar de avião ainda se perde um pouco, imagina o usuário que está viajando pela primeira vez. Lembro-me de uma vez, num vôo em que tinha poucos passageiros, a aeromoça começou a contar que uma pessoa voou não sei quantas horas, fez várias conexões. E na hora em que a aeromoça passava, ela nunca aceitava o lanche, porque achava que tinha de pagar pelo lanche e ela não tinha dinheiro para comprar. Isso ocorre, não é uma exceção. Nos vôos



internacionais, mesmo em vôos domésticos em outros países já existe o hábito de vender o lanche, a bebida. Se você quer um uísque, então tem de pagar por ele. Mesmo quem voa com frequência pode ter algumas dúvidas. E isso não poderia acontecer. Teria que ter muita clareza. O Poder Público tem que disponibilizar para o usuário o melhor conforto possível. Ele paga imposto para isso. Então, nós é que temos de pensar e disponibilizar para ele.

Eu me lembro de que sempre um militar do DAC trabalhava num espaço do aeroporto. Qualquer pessoa sabia, e aí só precisa colocar uma informação. Não foi atendido pela empresa, reclamações, reivindicações, procure o DAC. O DAC, que agora será a ANAC, é um órgão que conhece toda a legislação e mais do que isso. A empresa sabe que ele tem o direito de cobrar.

Em termos de tráfego aéreo, estamos falando de passagem, gerar uma demanda judicial, ninguém vai fazer isso. Quem, por uma passagem de 150, 200, 300 reais, vai mover um processo, procurar o PROCON? Próximo ao lugar onde se faz o *check-in* tem de ter alguma informação — “Seu direito não foi atendido, procure a ANAC.” Junto com a ANAC pode perfeitamente estar o PROCON. E juntamente com esses 2 órgãos, pode ter um Juizado Especial, em que tudo é decidido ali na hora. Não vai fazer uma demanda judicial porque ela vai para as calendas gregas, e aí há um descrédito por parte da sociedade. Nós já temos o fiscal da ANAC ou do DAC? Temos, treinado, tem tudo isso na mão. Em cada aeroporto tem que ter esse cidadão ou essa cidadã prestando esse serviço. Agora é a ANAC? Então está, a ANAC, mas que fique claro onde está e para que serve a ANAC. Isso tem que ser passado para as pessoas. PROCON, o povo brasileiro já não dúvida mais, já sabe que uma das poucas coisas que funcionou no Brasil foi o PROCON, felizmente. O PROCON tem um poder coercitivo muito grande. O PROCON junto à ANAC, e ali também pode e deve ser criado Juizado Especial. Eu cheguei lá e a empresa me derrespeita. Não vou brigar com a empresa. Eu tenho o Estado que briga por mim. Então, vou lá na ANAC e conto o que aconteceu. A ANAC pode até dizer que a empresa está certa neste caso, mas se passar mais 10 minutos ela perde o direito. E aí, o que faço? Neste caso o PROCON vai fazer essa demanda e imediatamente já se delibera ali. Conversou com a empresa, ela não quis resolver, Juizado





Especial, pronto, está multado em tantos mil, acabou, lavrou a sentença, resolveu o problema, sem recurso. É possível? É claro que é possível.

Em relação à informação, é tudo má-vontade das empresas. Estou no celular, está certo? E é o mais fajuto que tem por aí, custou sessenta e pouco reais, parece-me. O chefe de gabinete comprou para mim, eu brigo até hoje com ele. Eu quero saber agora a notícia dos aeroportos, qualquer aeroporto, um lá do Sul País, entrei aqui, eu quero saber, Porto Alegre, Curitiba, Florianópolis, qual deles eu quero saber. Eu quero saber como está operando o Aeroporto de Florianópolis, como é que está operando lá? Pronto. Apertei. Aí, já deu a notícia. Eu já tenho a notícia. A notícia é a seguinte: 2 vôos atrasados, aberto para pouso e decolagem. Celular. Eu posso perguntar aqui Ceará, Fortaleza, posso perguntar o que eu quiser. Um fajuto do mais... (*risos*) poder mais. Ou seja: existe a informação? Existe. As empresas aéreas sabem? Sabem. Hoje, quando um piloto decola do Galeão e ele vai para, sei lá, Confins, Salvador, o que quer que seja, ele sintoniza uma frequência chamada ATIS (*Automatic Terminal Information Service*). Isso é automático, isso fica permanentemente atualizado pela torre de controle. Então, ele sabe se vai demorar, ele sabe se está fechado, se tem teto, se não tem, se tem neblina, se não tem neblina. Ele sabe tudo. Toda empresa que voa tem um centro de operação permanentemente em contato com os pilotos. Ele sintoniza a frequência lá. Ele fala, ele sabe. A empresa não informa nos aeroportos porque não interessa, não convém para a imagem da empresa ou para os direitos que o cidadão tem em relação às informações.

Então, essa é uma questão que nós podemos encontrar um caminho que obrigue a isso, que obrigue a isso. Essa desculpa se é INFRAERO, se é empresa, claro que isso é empresa aérea. Isso não é problema da INFRAERO. A INFRAERO disponibiliza a estrutura. Agora, quem vai usar a estrutura é a empresa. E não é cada empresa ter o seu espaço não, porque tem que ser geral. Porque uma informação que tem que ser dada tem que ser geral. Está certo? Então, tem que estar em todos os microfones, em todos os espaços para fazer isso.

Agora, tecnologia já facilita isso. Em qualquer lugar que a pessoa estiver... Se estou lá em Porto Alegre, e vou entrar lá no terminal de Confins, em Belo Horizonte, eu entro lá, eu modifico. Então, eu acho que não falta...



Eu fiquei rindo. Quem estava lá na ANAC quando da discussão daquele conflito, um dos diretores, que felizmente caiu também, disse que tinha uma solução mirabolante. Ele fez agora, ele estava estudando um *software* que ia ser conectado junto ao controle de vôo, junto à empresa, junto a não sei o quê, e ia disponibilizar para o usuário, o passageiro. Olha que coisa absurda! Quer dizer, eu entro num celular desse aqui e eu já tenho, eu não tenho que fazer nada mais, eu só preciso fazer funcionar. Agora, o que acontece? E aí eu acho que é o nosso papel aqui, em termos de legislação. Diante das informações de que nós já dispomos, nós temos que encontrar esse caminho. Como fazer isso funcionar? Considerando que fatores? A aviação interessa para o País e não é uma atividade rentável. Para ser rentável, ela tem que usar determinados artifícios. TAM e Gol estão ganhando... ganharam fábulas, mas num modelo que não é o desejado, está certo? Então, nós temos que olhar pela lógica do usuário, do cidadão, da cidadã, do povo, considerando que essa legislação poderá favorecer a que nós tenhamos interessados, ou então nós vamos transformar em estatal, o que também não deu certo.

Então, existe um meio do caminho em que existe o direito do cidadão. Foi dado para nós, recente, se não me engano: 70% a 75% de um avião ocupado, você equilibra os custos, o lucro é o que der a mais, está certo? Então, você voar com 25 passageiros... Você tem a carga, que pode quebrar o galho, que substitui. Mas é preciso também fazer uma análise: por que VARIG quebrou, por que Transbrasil quebrou, por que VASP quebrou, por que...? E vai quebrar! E por que os Governos na Europa e Estados Unidos colocam dinheiro para as empresas? Então, interessa? Interessa. Nós aqui temos que estar no meio do caminho aqui, reconhecendo o direito do cidadão — e isso é fundamental —, considerar a segurança das empresas e, ao mesmo tempo, o interesse que isso pode gerar. Quanto de percentual de capital nacional e internacional pode ter isso. Pode ser um fator que estimule.

O Brasil hoje está perdendo dinheiro, divisas, porque não explora as linhas internacionais que estão disponíveis para nós, porque não há empresa querendo fazer isso. Certo? Então, o foco central que eu queria dar aqui é dizer o seguinte: tecnologia nós já temos, é só usar; agora, de repente o nosso papel seja este: uma portaria ou uma modificação legal para obrigar a isso.



Em segundo lugar, aí talvez seja uma modificação que obrigue que em cada aeroporto com X número de vôos ou de passageiros, nós tenhamos necessariamente um fiscal da ANAC, um responsável pelo PROCON e, em alguns casos, o juizado especial. Aí, sim, nós teremos resolvido logo, o problema resolve-se imediatamente. E aí a empresa sabendo que vai resolver, ela começa a agir no sentido de não gerar ocorrência. Eu queria ouvi-la sobre isso.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Eu queria, prezado Deputado, fazer 2 reflexões em relação à sugestão do senhor. A primeira, o senhor desculpe a franqueza, eu costumo dizer assim: que o pior dos mundos é você ter que mostrar o chicote para alguém fazer alguma coisa. Desculpe a expressão, é falar: *“Bom, eu vou botar um fiscal aqui para que você cumpra”*. A gente costuma dizer isso porque a gente recebe demandas também de ter órgãos de proteção na rodoviária, às vezes num *shopping*. Por exemplo, Salvador já tem. Tem alguns lugares em que até em *shopping center* já tem PROCON. Eu acho que não há que se desprezar a sugestão, não há que... Eu acho que há que se avaliar porque o Sistema Nacional é descentralizado, ele é totalmente descentralizado. E aí teria que haver uma interlocução com os Governos Estaduais e, em alguns casos, Municipais. No caso da ANAC não, aí seria uma outra intervenção. Me parece até que já há essa obrigação de ter alguém ali hoje em substituição ao DAC, à ANAC, alguém que faça essa fiscalização permanente. Concordo com o senhor plenamente quando o senhor diz que falta essa informação. Falta mesmo. Do consumidor passageiro dizer: *“Olha, ah, então eu vou ali”*. Normalmente — procura no aeroporto —, a área de atendimento às vezes é num lugar difícil de ser encontrado. Muitas vezes. Difícil de ser encontrado. E você é que tem que sair perguntando para o segurança, para alguém. Já aconteceu comigo de ter que procurar um órgão fiscalizador ali no caso de um cancelamento de um vôo, e ter dificuldade para encontrar. Então, acho que uma boa medida seria ampliar essa informação, trazer para um lugar mais acessível, para que o consumidor, o passageiro tivesse esse acesso. Agora, me preocupa muito essa questão de levar todo esse aparato para o aeroporto. Isso é uma opinião pessoal. Acho que a gente tem que levar isso à consideração inclusive da secretária e do diretor. Mas me preocupa, do ponto de vista pessoal, porque, se nós temos uma legislação, se há a obrigação do fornecedor do serviço de cumprir essa



legislação, nós temos que trabalhar para que seja uma exceção muito grande um litígio dessa natureza. Eu creio que uma... hoje já acontecem algumas... Por exemplo, o Rio de Janeiro montou um sistema, durante um tempo, no próprio aeroporto. Acho que o PROCON do Distrito Federal também fez uma coisa semelhante. Alguns PROCONs já tiveram essa iniciativa. Regra geral, eles não têm estrutura. É uma dificuldade. O senhor bem colocou. Os PROCONs conseguiram, ao longo dos anos e graças ao seu trabalho, ao seu esforço, à credibilidade, à seriedade, mas, por vezes, eles têm uma dificuldade muito grande de estrutura, de corpo de técnicos, às vezes mesmo até de estrutura.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Me permite um aparte?

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Perfeitamente.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Veja, nós não estamos falando em utilizar nos 67 aeroportos administrados pela INFRAERO. Nós podemos fazer perfeitamente uma seleção, e os dados estatísticos mostram isto: onde isso é recorrente. E nem quero dizer que isso aí tenha que permanecer por 10, 15, 20 anos. Eu acho que, a partir... pontual. E à medida que as empresas passem a ter a sensação de que se errarem, vão ter prejuízo, vão ser punidas e vão ser penalizadas, muda-se. Aí, quando você entrou numa nova cultura, e a sociedade já começa a entender isso daí, funciona. Mas o fato é que hoje, principalmente desde a crise aérea que está se abatendo aí, ninguém mais acredita em nada.

Olha, eu hoje estava em frente ao portão de embarque, estava lá o vôo que eu ia fazer, a hora que ia sair, e eu não acreditei, porque eu já vivi essa situação em Congonhas — eu e o Presidente da CPI — e não era verdadeira! E nós tivemos que sair correndo, descer as escadas para pegar o vôo lá, que era em outro lugar.

Então, gerou uma situação tal que nós precisamos, num primeiro momento, usar mesmo a força, chamar à ordem! E a partir daí, à medida que não fosse tão necessário, nós poderíamos ir diminuindo isso daí. Porque nós temos também que modificar, e nós vamos precisar modificar essa Lei 11.182, porque a ANAC até hoje, ela está funcionando... O sentimento que nós temos é que ela está na lógica da empresa. E as empresas fizeram o que quiseram. E essa mexida precisa ser feita, é na lógica da agência reguladora proteger o usuário. É essa mexida que nós vamos ter que fazer na Lei 11.182. Mas ela ainda não foi modificada, a crise se abateu, e as



peessoas hoje acham absolutamente normal ficar 3 horas no aeroporto. “Só 3 horas? Olha, eu fiquei 10!”

Então, o Governo, quer dizer, o Estado precisa neste momento intervir até que tudo volte a uma normalidade, e as pessoas tenham a sensação de que está funcionando. Se nós não fizermos isso, esperarmos que tudo aconteça, aí as empresas vão burlar, e aí as pessoas vão desanimar e não vão acreditar, e aí, pronto.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Sr. Presidente, pela ordem.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Pois não.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Está tendo votação nominal.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Eu estou sabendo.

Eu faria o seguinte: não sei se a doutora queria concluir...

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Só para... Se o senhor me permite, eu concordo... Os PROCONs já estão fazendo um trabalho. Nós fizemos um... agora com São Paulo, Distrito Federal, Salvador, Rio Grande do Sul, em vários outros Estados, foram fazer intervenções fiscalizatórias. E um dos objetivos de uma intervenção fiscalizatória é isto, é dizer: “*Olha, não há impunidade. Estamos processando, fiscalizando e multando*”. Mas de todo modo está feito o registro, a gente pode apresentar isso ao Sistema Nacional, e com base nos números estatísticos, ver em que medida seria estratégico, em alguns pontos, manter pontos de atendimento.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Antes de concluir, eu só gostaria de fazer alguns comentários e um pedido. Na realidade, são 4 temas. Saber se o nosso Ministro da Justiça faz parte do CONAC, e fazendo parte do CONAC, que eu não...

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Já faz.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Faz?

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Já faz agora.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Faz parte agora.

**A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA** - Recente, né?

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Recente.



**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Então, saber se o Ministro Tarso Genro faz parte do CONAC. E fazendo parte do CONAC, naturalmente pedir que, se é que isso já não está... acredito que essa disposição do Ministro já exista, mas no sentido de que sendo uma estrutura do Ministério, haja naturalmente uma participação maior dessa Secretaria, porque eu acho que esse tema é um tema que vai se prolongar seja pela Comissão Especial, seja pelos desdobramentos do que iremos fazer aí num futuro breve.

A outra informação que eu gostaria que fosse fornecida à assessoria desta Subcomissão é o papel da Secretaria junto a outros órgãos do Governo e afins e que tipo de trabalho conjunto já houve, para que nós possamos economizar, se é que houve por parte da Secretaria, com os outros, com a INFRAERO, com a ANAC, enfim, com as instâncias relativas, para a gente economizar o caminho. Também gostaria de saber se há pesquisas, porque a doutora disse que fez uma visita aos aeroportos, mas essa visita aconteceu após o dia 17 de julho. Provavelmente, após o dia 17 de julho, os 2 aeroportos...

*(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Exatamente. Então, eu gostaria de saber os documentos referentes, se isso pudesse ser enviado a esta Subcomissão, principalmente no que diz respeito a pesquisas. E essas pesquisas o Relator talvez possa fazer a utilização delas, o resultado desse trabalho, para que possa enriquecer esse processo das sugestões. Da mesma forma, a experiência dos PROCONs. A doutora disse que já há essa experiência. Acho que o pedido do Deputado, ou a lembrança do Deputado Miguel Martini é muito relevante, e talvez o próprio Congresso Nacional possa atuar de alguma forma a criar uma estrutura ou apoiar. Se esse for o caminho e se assim entender a CPI, nós teremos satisfação em conhecer documentalmente, se é que há essa documentação, esse relato, a experiência dos PROCONs atuando dentro dos aeroportos brasileiros, quando, como e que resultado teve. Agradecer...

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Sr. Presidente, pela ordem.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Pois não.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Antes de encerrar, queria propor a V.Exa. que, se fosse consensual, que eu creio que é, nós possamos considerar



aprovada a programação do seminário sobre a crise do sistema aéreo, elaborada pelo Deputado Miguel Martini.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - A idéia original era suspender a sessão pelo tempo necessário para a votação, para que nós pudéssemos voltar, se os senhores entenderem que é o caso.

**O SR. DEPUTADO PEPE VARGAS** - Vamos aprovar agora.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Se não, nós podemos resolver isso já. Então, antes de encerrar, lembrança do nosso Relator, 3 informações. A primeira, nós enviamos 23 cartas na sexta-feira, por fax e pela via oficial, para todos, conforme havíamos combinado, para que todas as instituições e entidades brasileiras enviem até o dia 12 de setembro, se eu não me engano, uma quarta-feira, as suas contribuições, do ponto de vista legal, legislativo, para o objetivo desta Subcomissão.

Segundo lugar, a audiência com o Ministro Nelson Jobim está confirmada para às 16h desta quinta-feira, se não me engano, dia 6 de setembro.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - É dia 6.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Finalmente, já tenho em mãos a programação do seminário que acontecerá em São Paulo, pela manhã e à tarde, com a lista... Se eu não me engano, talvez ainda haja um pequeno acréscimo, porém será um seminário sobre a crise do sistema aéreo, onde receberemos representantes da Coordenação de Programas de Pós-Graduação em Engenharia do Rio de Janeiro, do COPPE; do Instituto Brasileiro de Economia — IBRE, da FGV; do Governo Federal, representado pela Subchefia de Análise de Programas Governamentais, na parte da manhã, e, na parte da tarde também, com a moderação do nosso Relator, Deputado Pepe Vargas, e o Deputado Miguel Martini.

Eu passaria a palavra para o Deputado Miguel Martini ou para o Relator para que comentasse, adicionalmente sobre o seminário e o que está agendado para a assembléia em São Paulo.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - É só isso. É dizer que se alguém tiver alguma sugestão, acrescente-se a isso daí, a essa lista.



Em segundo lugar, que essas entidades, foi feita solicitação que também lhes fosse dado a conhecer e que elas participassem do seminário no dia 14, que aí podem acrescentar outras sugestões.

E pedir para a Dra. Juliana só que alteração legal precisaria ser feita nessa questão. E foi até uma das razões por que o Presidente pediu ao Ministro da Justiça que fizesse parte, é que hoje os *check-in* são dados por concessão, que tem que ser modificado, para que não seja um entrave para as novas empresas, ou outras empresas possam usar melhor esse espaço. Então, que sugestão legislativa? Precisaria ser feito isso, para mandar para esta Comissão também. Eu pediria isso.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Rocha Loures) - Nada mais havendo a tratar, vou encerrar os trabalhos, antes convocando os Srs. Deputados para a próxima reunião ordinária a realizar-se no dia 5, amanhã, em horário a ser comunicado aos membros desta Subcomissão.

Está encerrada a presente reunião.