

São Paulo, 07 de março de 2012.

Ao Sr.  
Marcelo Pacheco dos Guarany  
Diretor-presidente  
Agência Nacional de Aviação Civil

Prezado Senhor,

O **IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**, entidade civil sem fins lucrativos, que atua na defesa do consumidor, com sede na Rua Dr. Costa Junior, 194, Água Branca, São Paulo – SP, CEP 05002-000, vem por meio desta expor e solicitar o quanto segue.

Com fundamento no art. 5º, XXXII e no art.170, V, ambos da Constituição Federal, que consagraram a defesa do consumidor como princípio fundamental do estado democrático de direito, é de responsabilidade do Estado proteger e defender o consumidor através de normas de ordem pública e interesse social.

A Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, agência reguladora criada pela Lei nº 11.182/2005, com o objetivo de regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, tem por dever, nos termos do art. 8º, XXXV deste dispositivo legal, adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos dos usuários.

No dia 02.03.2012, foi veiculado pela imprensa nacional<sup>1</sup> e em nota da própria ANAC que houve uma falha no sistema de *check-in* da empresa TAM Linhas Aéreas S/A que afetou 243 voos e mais de 24,5 mil passageiros em todo o país, levando a empresa à marca estarecedora de atraso em mais de 30% dos voos domésticos e mais de 25% dos voos internacionais.

Após reunião com a TAM em 05.03.2012, a ANAC informou que incluiu a empresa em um sistema de monitoramento especial e que apuraria a prestação de assistência aos passageiros afetados.

De acordo com a Resolução nº 141/2010, especificamente em seus artigos 2º e 14, em caso de atrasos, cancelamentos ou preterição de embarque a empresa aérea deverá fornecer ao passageiro informações sobre o atraso, o motivo e a

<sup>1</sup><http://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidiano/29089-pane-em-check-in-atrasa-voos-da-tam-em-todo-o-pais.shtml>

previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis, além de fornecer a assistência material ao passageiro.

Face aos vícios apresentados nos serviços prestados pela Tam Linhas Aéreas S/A e às disposições normativas que regem o setor de transporte aéreo público regular, e ainda, com intuito de promover a transparência da gestão pública e assegurar ao consumidor a adequada e eficaz prestação de serviços de transporte aéreo em todo o território nacional, o IDEC solicita que lhe sejam disponibilizados em 10 (dez) dias:

- a) todos os dados apurados na fiscalização da falha na prestação de serviços da empresa TAM Linhas Aéreas S/A no dia 02.03.2012;
- b) a forma como a TAM Linhas Aéreas S/A informou os passageiros sobre os atrasos e cancelamentos;
- c) o número de passageiros que receberam assistência material da empresa TAM Linhas Aéreas S/A;
- d) a forma como a TAM Linhas Aéreas S/A forneceu a assistência material aos passageiros;
- e) as penalidades aplicadas pela ANAC sobre a TAM Linhas Aéreas S/A em decorrência dos atrasos e cancelamentos, detalhando valores impingidos e efetivamente pagos pela empresa;
- f) as penalidades aplicadas pela ANAC sobre a TAM Linhas Aéreas S/A em decorrência do não fornecimento de assistência material aos passageiros, detalhando valores impingidos e efetivamente pagos pela empresa.

E, ainda, que seja disponibilizado em 10 dias, após a conclusão do monitoramento especial da TAM Linhas Aéreas S/A pela ANAC, todos os dados apurados durante esse período.

Atenciosamente,



Lisa Gunn  
Coordenadora Executiva



Flavio Siqueira Júnior  
Advogado