

São Paulo, 3 de abril de 2012.

Ao Sr.
Marcelo Pacheco dos Guarany's
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 Desembargador Guimarães, 21, Água Branca, São Paulo – SP, CEP 05002-050, 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.

Em 22 de agosto de 2011, foi enviada à ANAC carta solicitando informações acerca das penalidades aplicadas às empresas aéreas em face da má qualidade na prestação de serviços de transporte aéreo. Somente em 17 de outubro de 2011 houve resposta, informando a quantidade e categoria de penalidades aplicadas no ano de 2010 e no primeiro semestre de 2011, porém não informando qual a natureza das penalidades e a respectiva sanção pecuniária aplicada de acordo com a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008.

Em 10 de janeiro de 2012, outra carta foi enviada à ANAC, solicitando informações em 10 dias, para esclarecer sobre a prática das empresas aéreas em exigir do consumidor que não comparece ao embarque, além da taxa de

“no-show”, eventual diferença tarifária, caso ele utilize o bilhete de passagem dentro do prazo de validade. Não houve resposta.

Em 07 de março de 2012, mais uma carta foi enviada à ANAC, agora tratando das falhas nos serviços prestados pela empresa TAM Linhas Aéreas S/A em 02 de março de 2012, solicitando, em 10 dias, a disponibilização de todos os dados apurados na fiscalização da falha citada acima, além de dados sobre a forma como a empresa prestou assistência e deu informações aos passageiros, bem como as penalidades impostas e os valores impingidos, em decorrência dos atrasos, cancelamentos e da falta de prestação de assistência material aos passageiros. Também não houve resposta.

Salientamos a importância da efetivação dos direitos do consumidor e do atendimento ao interesse público como objetivo institucional da atividade regulatória e fiscalizatória da ANAC. Além disso, a participação popular, principalmente por meio das associações civis, é imprescindível para legitimar a atuação de uma agência reguladora responsável pela continuidade e qualidade de um serviço de âmbito e relevância nacional, por cumprir a legislação pertinente à sua atuação e por zelar pelo interesse dos consumidores usuários.

Nesse sentido, de forma a reiterar o que foi solicitado nas cartas anteriores e, levando em consideração, que não houve qualquer resposta da ANAC, o IDEC solicita que lhe sejam disponibilizados, em 10 dias:

a) todos os dados que esta agência possui sobre as penalidades aplicadas às empresas aéreas durante os anos de 2010 e 2011, com respectiva natureza e sanção pecuniária prevista na Resolução 25/2008, a cada empresa aérea que opera no Brasil, por não observar, sem justa causa, os horários estabelecidos; por deixar de transportar passageiros com bilhete marcado ou reserva confirmada; por deixar de prestar informações claras e adequadas aos passageiros; por não prover a assistência material aos passageiros nos termos da Resolução 141/10; e, por descumprir de qualquer forma o contrato de transporte, assim como apresentar qual o percentual dos valores aplicados já recolhidos pelas empresas aéreas em cada uma das categorias de infração;

b) todos os dados que esta agência possui sobre a fiscalização em virtude da falha na prestação dos serviços da TAM Linhas Aéreas S.A. ocorrida a partir de 02 de março de 2012, apontando a forma como a empresa informou os passageiros sobre os atrasos e cancelamentos, o número de passageiros que receberam assistência material da empresa, a forma como essa assistência foi fornecida, as penalidades aplicadas em decorrência dos atrasos, cancelamentos e da falta de fornecimento de assistência, bem como os valores das penalidades aplicadas efetivamente pagos; e,

c) o esclarecimento necessário sobre a conduta a ser adotada pelas empresas aéreas na ocorrência do não comparecimento do consumidor ao embarque em relação às multas e taxas que devem incidir sobre o evento.

E, ainda, que esta agência se manifeste com urgência sobre os questionamentos, visto que são reiterados em razão de ausência de respostas.

Atenciosamente,



Lisa Gunn
Coordenadora Executiva



Flavio Siqueira Júnior
Advogado