

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA 100, PERÚ

CLAC/VENTA PASAJES INTERNET/02-NE/02
28/09/07

SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO AD HOC SOBRE
“VENTA DE PASAJES POR INTERNET”

(Isla Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela, 16 de octubre de 2007)

Cuestión 2 del
Orden del día:

Presentación de las respuestas al cuestionario remitido a los miembros del
Grupo

(Nota de Estudio presentada por Brasil)

Antecedentes

1. Durante a 19 reunião do GEPEJTA, realizada no rio de Janeiro de 25 a 27 de abril de 2007, foi realizada a primeira reunião de trabalho sobre a tarefa relativa a venda de passagens por Internet (Código de Conduta).

2. A IATA fez uma apresentação sobre o volume e desenvolvimento das vendas de passagens pela Internet, bem como da sua importância para o desenvolvimento do transporte aéreo na região. Após cordiais debates o GEPEJTA acordou que o assunto deveria ser estudado com mais profundidade levando-se em conta as legislações específicas de todos os países.

3. Um novo questionário sobre o assunto, com os temas abaixo, foi formulado e enviado aos países para que respondessem até 16 de julho (intercambio de informações) e 19 de setembro (verificação final).

- i) Condições de venda;
- ii) Relacionamento com os organismos de defesa do consumidor;
- iii) Descumprimento do contrato;
- iv) Responsabilidade sobre a venda;
- v) Fiscalização dos “sites”, e
- vi) Transparência, jurisdição e competência.

4. Este questionário foi respondido pela Argentina, Chile, Uruguay e Venezuela.
5. Por solicitação da Secretaria Executiva, este tema deverá ter uma redação final durante esse Colóquio.
6. Objetivando atender à solicitação do referido Grupo “ad hoc”, expõem-se os aspectos preconizados pela regulação brasileira no tocante a “Vendas de Passagens pela Internet”. A saber:

a) Condições de venda

As empresas aéreas brasileiras que comercializam bilhetes de passagem, via *internet*, seguem o estabelecido no §2º, artigo 4º, da Portaria nº. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, a qual aprova as Condições Gerais de Transporte, informando aos passageiros em seus “web sites”, com clareza e transparência, todas as condições de aplicação e valores das tarifas aéreas, e principalmente as seguintes informações: nome do passageiro; nome e domicílio do transportador; lugar e data da emissão; origem e destino da viagem; classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte; valor da tarifa de passagem, da taxa de câmbio, quando aplicável, da tarifa de embarque, quando for o caso, e o valor total cobrado do usuário; restrições quanto à utilização do bilhete, quando for o caso; franquias de bagagem; a sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o voo, nos casos de voo compartilhado (“code sharing”); nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso; os direitos dos passageiros e os limites de reparação de danos em casos de acidentes; a forma de pagamento; e o prazo de validade da tarifa.

Ademais, informa-se que as tarifas comercializadas pelas empresas aéreas pela *internet* devem ser registradas na Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), bem como são passíveis de desconto próprio deste tipo de veículo de venda.

Cabe enfatizar que, de acordo com exigência do art. 1.138 do Código Civil (Lei nº. 10.406 de 10 de janeiro de 2002), toda “sociedade estrangeira autorizada a funcionar é obrigada a ter, permanentemente, representante no Brasil, com poderes para resolver quaisquer questões e receber citação judicial pela sociedade”.

Expõe-se ainda que tal norma se coaduna com o exposto no art. 208 do Código Brasileiro de Aeronáutica, o qual diz que “as empresas estrangeiras autorizadas a funcionar no País são obrigadas a ter permanentemente representante no Brasil, com plenos poderes para tratar de quaisquer assuntos e resolvê-los definitivamente, inclusive para o efeito de ser demandado e receber citações iniciais pela empresa”.

b) Relação com órgãos de defesa do consumidor

No Brasil, as relações de consumo são regidas especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990), sendo o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) a principal associação que representa os direitos dos consumidores.

Tendo em vista que a norma jurídica brasileira é composta de leis interligadas entre si, as quais se complementam e se compõem, informa-se que os direitos dos consumidores,

incluindo-se os referentes ao transporte aéreo, são protegidos conjuntamente pela ANAC e pelos órgãos de defesa do consumidor.

c) Descumprimento do contrato

Por se tratar de relação tipicamente contratual, o contrato de transporte aéreo, ainda que seja comercializado pela *internet*, deve respeitar a legislação brasileira ora vigente (Código Brasileiro de Aeronáutica, Portaria nº. 676, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor), a qual determina os direitos e deveres do passageiro e o transportador aéreo, enfatizando-se que o ônus do descumprimento contratual será daquele que lhe der causa.

d) Responsabilidade de venda

Com base no CBA e na Portaria nº. 676, a responsabilidade pela venda de passagens aéreas pela *internet*, e as respectivas informações que devem ser repassadas aos usuários, é EXCLUSIVA da empresa aérea.

e) Fiscalização do “site”

Com a finalidade de manter a harmonização no mercado, a ANAC mantém fiscalização intensiva e efetiva nos “web sites” das empresas aéreas e nos sistemas de distribuição de tarifas (ATPCO) e de reservas (Sabre, Amadeus etc).

f) Transparência

A transparência dos serviços é prioridade da ANAC, e, neste feito, é de fundamental importância que os serviços prestados pelas empresas aéreas aos consumidores também assim o seja, em especial no que se refere às condições de aplicação e valores das tarifas aéreas comercializados pela *internet*.

g) Jurisdição e Competência

Sendo a ANAC a Agência Reguladora responsável pelo setor de aviação civil, e, portanto, pela fiscalização das empresas aéreas na venda de passagens pela *internet*, considera-se que a jurisdição e a competência por esse serviço detêm caráter de âmbito nacional, cabendo à ANAC a adoção de medidas cabíveis quando do cometimento de uma infração relacionada ao assunto em voga.

Medidas propostas al Grupo *ad hoc*

7. Solicitamos as delegações que ainda não enviaram as suas considerações, que o façam o mais rápido possível, para que possamos avançar na elaboração da redação final sobre o tema.