

## Mudanças da Anac desequilibram relação de consumo, diz OAB

O Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil manifestou-se contra as [mudanças](#) promovidas pela Agência Nacional de Aviação Civil sobre a cobrança de bagagens pelas empresas aéreas. “A referida resolução traz medidas drásticas à relação consumerista, vez que conforme determinação do artigo 13, o transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador”, diz a entidade, em nota de repúdio.

iStockphoto



Para OAB, mudanças desequilibram relação de consumo.  
iStockphoto

O texto foi divulgado durante o *Encontro com Entidades de Defesa do Consumidor Nacional contra a Resolução da ANAC*, organizado pela OAB. A nota diz que a resolução “coloca o consumidor de serviços de transporte aéreo em condição desfavorável, bem como o deixa desprotegido na relação de consumo” com as companhias aéreas.

As mudanças entrarão em vigor em março de 2017 e foram divulgadas pela Anac no dia 13 de dezembro. No dia seguinte, o Senado aprovou um projeto de decreto legislativo para revogar a resolução — a proposta ainda deve passar pela Câmara dos Deputados.

A principal alteração foi o fim da gratuidade no transporte de bagagens — até o limite de 23 kg para voos nacionais e 32 kg para voos internacionais. Com a alteração, as companhias poderão cobrar pelo serviço.

Segundo a autarquia, o objetivo da alteração é proporcionar a redução de preços das passagens, mas não há nenhuma garantia de que isso realmente aconteça. Mas a Ordem discorda desse argumento, classificando-o de “falacioso”. “Ainda mais no estado em que o Brasil se encontra, tendo em vista que a não fiscalização do preço cobrado pelo prestador de serviços, deixará o consumidor sem dúvida alguma em situação desvantajosa”, diz a OAB.

### Mudanças da Anac

Apesar da cobrança sobre as malas despachadas, as bagagens de mão, levadas junto com os passageiros na cabine, continuam incluídas na tarifa — o limite de peso da franquia aumentou de 5 kg para 10 kg. As

companhias também não poderão mais cobrar para alterar o nome do passageiro. As regras para assistência ao passageiro caso o voo atrase também foram alteradas.

Outra mudança promovida pela Anac é que só serão considerados extravio de bagagem os casos em que a mala não for localizada. Se ela apenas não chegar junto com o passageiro, as empresas não terão de indenizar o usuário. Caso o extravio seja confirmado, o prazo para a companhia aérea rastrear a bagagem foi reduzido de 30 para sete dias em voos domésticos. Em rotas internacionais, o prazo de restituição continua sendo de 21 dias.

Com a entrada em vigor das novas regras, os passageiros que desejam cancelar as passagens poderão se desfazer da compra sem custo desde que o cancelamento ocorra em até 24 horas depois da data da aquisição e com antecedência mínima de sete dias da data do embarque. As multas para alteração da passagem ou reembolso não podem ultrapassar o valor pago pela passagem. A medida também vale para promoções e a taxa de embarque terá que ser devolvida.

Apesar de as empresas continuarem obrigadas a oferecer assistência a seus clientes, a acomodação em hotel só poderá ser exigida se houver necessidade de pernoitar no local. Para atrasos acima de uma hora, a companhia tem que oferecer facilidade de comunicação; a partir de duas horas, deve disponibilizar alimentação; e, quando a demora passar de quatro horas, deve garantir acomodação. Quando não houver necessidade de pernoitar, os usuários poderão ser alocados em espaços diferenciados no aeroporto, como sala VIP, por exemplo.

### **MPF contra**

O Ministério Público Federal anunciou que vai questionar a legalidade das novas regras na Justiça. Para o MPF, as mudanças são um retrocesso legal que viola o direito do consumidor e não garante os supostos benefícios anunciados, como a redução das tarifas das passagens.

“As empresas aéreas em nenhum momento assumiram compromisso público de compensar a supressão de direitos hoje assegurados aos consumidores, como redução de tarifas hoje praticadas ou outras medidas”, afirma o órgão. O MPF também destaca ter sido contra a fim da franquia de bagagem em todas as consultas públicas promovidas pela Anac. Segundo o MPF, nenhum argumento novo foi apresentado pela Anac para sustentar as mudanças.

### **Date Created**

21/12/2016