



7988818



08012.000362/2019-91

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 3/2019/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08012.000362/2019-91****INTERESSADO: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC/SENACON****1. ASSUNTO**

1.1. Trata-se de nota técnica referente à cobrança adicional por parte das empresas aéreas para marcação antecipada de assentos.

2. ANÁLISE

2.1. Inicialmente cumpre esclarecer que, de acordo com o Art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº7.565/86), “pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento”. Ademais, a execução deste contrato “compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave”, pelo Art. 232 deste código.

2.2. Portanto, o serviço principal das empresas aéreas é transportar os usuários de um ponto de partida a um destino final, com os horários especificados no bilhete da passagem, sendo passíveis de punições em casos de quebras contratuais, determinadas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, que regulamenta e fiscaliza as atividades de aviação civil, ou pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC.

2.3. No Art. 2º da Resolução 400/16 da ANAC, tal agência diz que o “transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis”. Sendo obrigação do transportador informar, clara e previamente, quais serviços estão incluídos naquele bilhete e quais os serviços adicionais que o usuário pode contratar (serviços que devem ser contratados ativamente pela regra *opt-in*).

2.4. Não existe regulamentação para o serviço de marcação antecipada de assentos, pois a agência considera que este seja um serviço acessório, não sendo necessariamente um serviço incluído no contrato de transporte aéreo. É importante esclarecer que, por normas de segurança, todos os passageiros devem ter um assento próprio e mesmo que o passageiro não marque o assento antecipadamente, o bilhete lhe dá o direito a ter um assento no voo comprado.

2.5. Caso a opção por não marcar um assento específico o impeça de viajar, seja porque a empresa não lhe deu outra opção, seja porque ocorreu overbooking no seu voo, a empresa, então, estará passível de punição por descumprir tanto o próprio CDC por venda casada, quanto as regulamentações impostas pela ANAC sobre overbooking na Resolução 141/2010.

2.6. As empresas seguem o regime de liberdade tarifária conforme disposto pela Lei nº 11.182/05, de criação da ANAC, e podem cobrar os valores pelos seus serviços de acordo com sua estratégia comercial. Assim como as empresas cobram de maneira diferenciada passageiros de classe comercial e de classe executiva dentro de um mesmo avião, a opção por marcar o assento antecipadamente também pode fazer parte de sua estratégia comercial. De toda forma isto não isenta a empresa de responder caso ela venha a descumprir o CDC ou as resoluções da ANAC.

3. CONCLUSÃO

3.1. A empresa deve prestar de maneira clara todas as informações sobre os serviços adicionais que poderão ser cobrados, permitir que o consumidor tenha a opção de não contratar esses serviços (que devem ser *opt-in*), tratar de maneira igual os consumidores que não contratarem esses serviços adicionais e nunca induzir o consumidor a contratação dos serviços adicionais de maneira abusiva ou enganosa.

3.2. O fato das empresas passarem a cobrar a marcação antecipada dos assentos pode ser considerado uma estratégia comercial e as empresas têm liberdade para cobrar pelos serviços que prestam a seus usuários.

3.3. Considerando que a empresa esteja prestando todas as informações aos consumidores de maneira clara e antecipada, e considerando que a opção por não utilizar os serviços adicionais não venha a desfavorecer aquele consumidor perante os demais, a cobrança por marcação antecipada de assentos em voos não é indevida.

À consideração superior.

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

De acordo.

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

De acordo.

FERNANDO MENEGUIN

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 05/02/2019, às 12:40, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Boarato Meneguim, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 07/02/2019, às 11:38, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **7988818** e o código CRC **1684F59A**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.