

## SAS-058 - Tarifas Aéreas - Liberdade Tarifária

### Informação a ser transmitida ao usuário:

As tarifas aéreas domésticas estão, desde agosto de 2001, em todo o território nacional, sob o regime da liberdade tarifária. Por isso, as empresas podem estabelecer livremente os preços das passagens aéreas. Desde abril de 2010, a liberdade tarifária vale também para o mercado internacional em voos com origem no Brasil.

Como os preços das passagens são estabelecidos pelas próprias empresas aéreas, a ANAC apenas registra os valores dessas tarifas, para fins de análise estatística e acompanhamento do mercado, conforme os procedimentos estabelecidos na Resolução ANAC nº 140/2010 e nas Portarias ANAC nº. 2.923/SAS/2016 e nº n.198/S.R.E/201. Sempre que tomar conhecimento de fato que configure ou possa configurar infração contra a ordem econômica, ou que comprometa a defesa e a promoção da concorrência, a ANAC comunicará o fato aos órgãos governamentais que integram o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC), para que adotem as providências cabíveis.

**Resposta Padrão BO:** Prezado(a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que as tarifas aéreas domésticas encontram-se, desde agosto de 2001, sob o regime de liberdade tarifária, na forma estabelecida na Portaria nº 248, de 10/8/2001 – Ministério da Fazenda e na Lei nº 11.182, de 27/9/2005, que instituiu a Agência Nacional de Aviação Civil.

Nesse regime, as empresas aéreas estabelecem, de acordo com as condições de mercado e outros inúmeros fatores, os valores das tarifas a serem oferecidas ao público usuário na prestação de seus serviços, devendo efetuar o registro do que fora efetivamente vendido na ANAC, conforme os procedimentos dispostos no art. 49 da Lei nº 11.182/2005, na Resolução ANAC nº 140/2010 e nas Portarias ANAC nº 2.923/SAS/2016 e nº. 198/S.R.E/2018. Com base nos dados do registro das tarifas aéreas domésticas comercializadas, a Agência tem divulgado o Relatório de Tarifas Aéreas Domésticas, disponível no portal da ANAC, no endereço eletrônico: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-de-tarifas-aereas-domesticas>

O relatório apresenta informações sobre o regime de liberdade tarifária vigente no Brasil, a regulamentação vigente, esclarecimentos sobre os indicadores de acompanhamento dos preços médios praticados pelas empresas aéreas e os valores apurados desde 2002. Caso entenda que teve um direito desrespeitado, e mesmo após entrar em contato com a empresa aérea o problema persistir, sua reclamação poderá ser registrada na plataforma Consumidor.gov.br ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)).

A partir do registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea terá prazo de até 10 dias para apresentar uma solução ao usuário. A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor. No caso de não cumprimento do contrato de transporte por parte da empresa aérea, ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de fiscalização da Agência.

Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa na plataforma Consumidor.gov.br, o passageiro poderá ainda recorrer aos meios jurídicos tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163.

Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.