

OPINIÃO

Passageiros indisciplinados e segurança aérea: o novo regime regulatório

Renata Belmonte*

Julia Vieira de Castro Lins**

*Sócia do Albuquerque Melo Advogados.

**Chief Legal Officer do Albuquerque Melo Advogados.

A aviação civil é uma das atividades mais intensamente reguladas do mundo. Essa característica decorre de uma premissa simples: a segurança das operações depende de um complexo sistema de normas, procedimentos e responsabilidades compartilhadas entre autoridades, operadores e usuários do transporte aéreo.

Nos últimos anos, um tema passou a ganhar destaque crescente nesse cenário: o aumento

JULIA VIEIRA DE CASTRO LINS/ARQUIVO PESSOAL/JC



Julia Vieira de Castro Lins



A resolução também prevê a possibilidade de aplicação de multas administrativas ao passageiro indisciplinado

de episódios envolvendo passageiros indisciplinados. Situações que vão desde desobediência às orientações da tripulação até agressões físicas ou comportamentos que comprometem a ordem a bordo passaram a ser tratadas por autoridades aeronáuticas como um risco operacional relevante.

Dados da indústria indicam que o fenômeno não é pontual. Estatísticas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) apontam que incidentes envolvendo passageiros indisciplinados continuam sendo registrados em escala global, com aproximadamente um episódio para cada 480 voos comerciais. Embora representem uma pequena fração do total de operações, esses eventos possuem potencial significativo de impactar a segurança e a regularidade do transporte aéreo.

No Brasil, o tema também ganhou relevância recente. Segundo informações divulgadas por autoridades e pelo setor aéreo, foram registrados cerca de 1.764 episódios envolvendo passageiros indisciplinados em 2025, alguns deles classificados como graves.

Foi nesse contexto que a Agência Nacional de Aviação Civil editou a Resolução nº 800/2026, que regulamenta o tratamento a ser dispensado aos passageiros que pratiquem atos de indisciplina durante operações de transporte aéreo ou nas dependências de aeroportos. A norma representa um avanço relevante na estrutura regulatória brasileira ao estabelecer, pela primeira vez, um regime específico para o tratamento dessas situações.

Entre as medidas previstas, a resolução reconhece expressamente a possibilidade de adoção, pelas companhias aéreas e operadores aeroportuários, de providências como a orientação

formal ao passageiro, sua retirada da aeronave com auxílio da autoridade policial e a solicitação de reparação por eventuais danos causados.

Nos casos considerados graves ou gravíssimos, a regulamentação prevê ainda o encerramento do contrato de transporte e, nas hipóteses mais severas, a suspensão do acesso do passageiro ao transporte aéreo por período de seis ou doze meses.

Essa suspensão deverá ser registrada em uma lista compartilhada entre os operadores aéreos, mecanismo que permitirá impedir a emissão de bilhetes, a realização de check-in ou o embarque do passageiro durante o período de penalidade.

A resolução também prevê a possibilidade de aplicação de multas administrativas ao passageiro indisciplinado, que podem alcançar até R\$ 17.500,00, mediante processo sancionador conduzido pela ANAC.

Sob a perspectiva regulatória, a iniciativa aproxima o Brasil de práticas já adotadas em outros países e reforça a compreensão de que a indisciplina a bordo não deve ser tratada apenas como um conflito de consumo, mas como uma questão que pode afetar diretamente a segurança e a regularidade das operações aéreas.

Os impactos desses episódios, aliás, não se limitam ao ambiente da cabine. Incidentes graves podem exigir a interrupção da operação e até o desvio de rota da aeronave para retirada do passageiro. Estudos do setor apontam que um único desvio de voo causado por comportamento indisciplinado pode gerar custos adicionais entre US\$ 15 mil e US\$ 100 mil, considerando combustível, taxas aeroportuárias, reorganização da operação e assistência aos passageiros.

Esses eventos também pro-

duzem efeitos indiretos relevantes, como atrasos em cadeia, reacomodação de passageiros e impactos logísticos na malha aérea. A nova regulamentação busca, portanto, conferir maior previsibilidade e segurança jurídica às companhias aéreas ao reconhecer expressamente a legitimidade de medidas operacionais destinadas à preservação da ordem e da segurança durante o transporte.

Ainda assim, a implementação do novo regime não está isenta de desafios.

Um dos pontos que tende a gerar debates diz respeito ao mecanismo de suspensão do acesso ao transporte aéreo e ao compartilhamento de dados entre operadores. A criação de uma lista de passageiros suspensos, administrada no âmbito das próprias companhias aéreas, suscita discussões relacionadas à governança da informação, à proteção de dados pessoais e à definição de critérios uniformes para aplicação das penalidades.

Outro aspecto sensível refere-se ao procedimento de análise das ocorrências e à garantia do direito de defesa do passageiro. Embora a resolução preveja a possibilidade de ampla defesa, a operacionalização desse procedimento dependerá da adoção de protocolos claros pelas próprias empresas, o que exigirá cuidado para evitar questionamentos judiciais.

Também será importante observar de que forma o Judiciário brasileiro interpretará a aplicação dessas medidas à luz da legislação consumerista, especialmente em casos envolvendo retirada de passageiros da aeronave ou suspensão temporária do acesso ao transporte.

Essas discussões, contudo, não diminuem a relevância da iniciativa regulatória.

Em um ambiente operacio-



Renata Belmonte



Outro aspecto sensível refere-se ao procedimento de análise das ocorrências e à garantia do direito de defesa do passageiro

nal complexo como o da aviação civil, a previsibilidade das regras e a clareza dos procedimentos são elementos essenciais para a adequada gestão de riscos. Ao estabelecer parâmetros para o tratamento de passageiros indisciplinados, a nova regulamentação contribui para fortalecer a governança do setor e alinhar o Brasil às práticas internacionais voltadas à preservação da segurança operacional.

O desafio que se coloca agora é garantir que a aplicação dessas medidas ocorra de forma equilibrada, preservando simultaneamente a autoridade operacional das companhias aéreas e as garantias fundamentais dos passageiros.

Se bem implementada, a nova resolução poderá representar um passo importante na construção de um ambiente mais seguro, previsível e eficiente para todos os atores envolvidos no transporte aéreo.

