



SENADO FEDERAL
Gabinete da Senadora Augusta Brito

SF/26955.88207-01

PARECER N° , DE 2026

Da COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL E TURISMO, sobre o Projeto de Lei nº 4.368, de 2023, do Senador Jorge Kajuru e do Senador Cleitinho, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer normas de proteção ao consumidor de serviços de turismo.*

Relatora: Senadora **AUGUSTA BRITO**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão o Projeto de Lei (PL) nº 4.368, de 2023, dos Senadores Jorge Kajuru e Cleitinho, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer normas de proteção ao consumidor de serviços de turismo.*

O art. 1º do PL nº 4.368, de 2023, acrescenta art. 53-A ao Código de Defesa do Consumidor, para prever que, nos contratos de serviços de transporte turístico e de hospedagem, pactuados diretamente junto aos fornecedores ou por intermédio de agências de turismo ou assemelhadas, é obrigatório o fornecimento, no momento da compra, das informações abaixo especificadas:

“I – na contratação de serviços de transporte turístico: especificação do modal de transporte; identificação das empresas responsáveis pela realização do transporte; identificação precisa das datas e horários de prestação do serviço; fornecimento do código de reserva, localizador, número da passagem ou documento hábil à fruição do serviço; e



Assinado eletronicamente, por Sen. Augusta Brito

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/3894928141>



SENADO FEDERAL
Gabinete da Senadora Augusta Brito

II – na contratação de serviços de hospedagem: identificação dos hotéis, pousadas ou estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de hospedagem; identificação precisa da data de início e fim dos serviços de hospedagem; fornecimento do código de reserva, voucher ou documento hábil à fruição do serviço”.

O art. 2º do projeto prevê que a lei que resultar de sua aprovação entrará em vigor trinta dias após a sua publicação.

O autor da proposição alega que o objetivo do projeto é “vedar a comercialização de serviços de transporte turístico ou hospedagem com datas flexíveis, tornando obrigatório que no momento da compra a empresa contratada especifique a data, nome do prestador do serviço e demais informações indispensáveis a assegurar quem será responsável pela execução do serviço, prevenindo assim novas perdas para os consumidores”.

A matéria foi distribuída à Comissão de Desenvolvimento Regional e Turismo (CDR) e à Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), em decisão terminativa.

O Relatório anteriormente apresentado pelo Senador Fernando Farias, com voto pela aprovação da matéria nos termos de Emenda Substitutiva, não foi apreciado pela CDR. O Relatório por mim apresentado em dezembro passado também não foi apreciado, o que permitiu a viabilização de alguns pequenos ajustes, explicados adiante.

Não foram apresentadas emendas à proposição.

II – ANÁLISE

Concordamos com o Relatório anteriormente apresentado nesta Comissão pelo Senador Fernando Farias, cujos termos passamos a transcrever.





No que tange aos aspectos de constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e técnica legislativa, não vislumbramos óbices ou inconformidades que impeçam a aprovação da matéria.

No tocante ao mérito da proposta, é preciso registrar que a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, no art. 34, IV, prevê que os prestadores de serviços turísticos têm o dever de manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor.

A prestação das informações especificadas nos contratos de serviços de transporte turístico e de hospedagem está em consonância com o inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, entre os direitos básicos do consumidor, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes serviços, com especificação correta de suas características.

Contudo, entendemos que a proposição merece reparos.

Como é de notório conhecimento, um número muito grande de pessoas sofreu prejuízo em decorrência do descumprimento de contratos celebrados com empresas como HURB (Hotel Urbano) e 123 Milhas.

A despeito de suas boas intenções, o projeto em análise pode ensejar uma interpretação excessivamente ampla, de modo a prejudicar o setor turístico como um todo e até mesmo o consumidor, que poderia deixar de contar com serviços turísticos com preços mais acessíveis.

Tal como redigida, pode-se inferir que a proposição em análise abrange a transportes rodoviários de passageiros, ônibus fretados, receptivos de carros e vans, locação de veículos, passeios turísticos, e várias outros serviços relacionados ao turismo.

No que diz respeito ao segmento de hospedagem isoladamente considerado, é importante considerar, por exemplo, que há empresas que prestam serviços de assinatura, por meio dos quais os consumidores pagam



mensalidades e podem usufruir de diárias sem a necessidade de definir previamente as datas de estadia.

Assim, é necessário diferenciar as hipóteses em que há contratação de “pacotes turísticos” (exemplo: passagem aérea com hospedagem), das demais hipóteses em que há contratos de hospedagem com características diferenciadas, muitas vezes vantajosas para o consumidor.

A proposição, portanto, necessita ser mais específica, sob pena de causar insegurança jurídica e, insista-se, prejudicar o setor turístico como um todo e até mesmo o consumidor.

Vale destacar que as hipóteses de caso fortuito ou força maior previstas no substitutivo ao final apresentado podem estar relacionadas a atrasos e cancelamentos de voos, que muitas vezes são causados por fatores alheios à companhia aérea, como é o caso de falta de energia elétrica, de condição climática, de greve e de outros eventos.

Propomos, assim revisar a redação do art. 53-A e acrescentar um art. 53-B, para conferir maior clareza e segurança jurídica ao disciplinar, de forma objetiva, o prazo para o fornecimento das informações e dos documentos ao consumidor, substituindo critérios indeterminados por regra temporal precisa.

Ao mesmo tempo, a redação compatibiliza o dever de informação com as especificidades operacionais da cadeia do turismo, especialmente nas contratações realizadas em prazo reduzido, assegurando a aplicação efetiva da norma sem impor exigências materialmente inexequíveis.

O ajuste preserva integralmente a proteção do consumidor, ao garantir o acesso às informações antes da fruição do serviço, e contribui para o equilíbrio regulatório e para a eficiência do mercado, sem comprometer os objetivos centrais da proposição.



Incluímos também no substitutivo que as informações turísticas poderão ser substituídas por declaração da agência de turismo nos casos em que seja necessário preservar os dados dos consumidores.

III – VOTO

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.368, de 2023, na forma do seguinte substitutivo:

EMENDA N° - CDR (SUBSTITUTIVO)

Dê-se ao Projeto de Lei nº 4.368, de 2023, a seguinte redação:

PROJETO DE LEI N° 4.368, DE 2023

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer normas de proteção ao consumidor de serviços de transporte aéreo e de hospedagem.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 53-A. Nos contratos de serviços de transporte aéreo comercial de passageiros, pactuados diretamente com companhias aéreas, é obrigatório o fornecimento, no momento da compra, das seguintes informações:



SENADO FEDERAL
Gabinete da Senadora Augusta Brito

I – identificação das empresas responsáveis pela realização do transporte;

II – identificação precisa das datas e dos horários da prestação do serviço; e

III – fornecimento do código de reserva, localizador, número da passagem ou documento hábil à fruição do serviço.

§ 1º Salvo hipótese de caso fortuito ou força maior, são vedados à companhia aérea a imposição ou a alteração de data, bem como o cancelamento do serviço contratado sem expressa concordância do consumidor.

§ 2º A ocorrência de caso fortuito ou força maior mencionada no § 1º deste artigo não exclui eventual indenização por perdas e danos nos termos da legislação em vigor, sendo aplicável a norma mais favorável ao consumidor.

Art. 53-B. Na hipótese de contratação de serviços de transporte ou hospedagem por meio de agências de turismo ou assemelhadas, as informações e os documentos deverão ser fornecidos:

I – em até 10 (dez) dias antes da fruição da viagem, inclusive nas hipóteses de intermediação de outros serviços turísticos congregados; ou

II – na hipótese de a contratação ou a intermediação ocorrer em prazo inferior a 10 (dez) dias da data prevista para a fruição do serviço, tão logo disponíveis, consideradas as condições operacionais da agência de turismo.

§ 1º As agências de turismo ou assemelhadas somente poderão oferecer ou intermediar, na data da contratação com o consumidor, serviços ou produtos que possuam lastro operacional suficiente para assegurar a efetiva prestação na data ou no período previstos no contrato.

§ 2º Quando a intermediação envolver grupo de consumidores, inclusive em razão de fretamento, exigência de número mínimo de participantes ou outra circunstância operacional equivalente, tais condições deverão ser previamente informadas aos consumidores, podendo as informações e os documentos previstos no *caput* ser temporariamente substituídos por declaração da agência de turismo, até sua efetiva disponibilização, observado o disposto neste artigo.





Art. 53-C. O cumprimento do disposto nos arts. 53-A e 53-B não exime o fornecedor do cumprimento das demais regras protetivas do consumidor, das respectivas sanções ou de indenizações decorrentes de responsabilidade contratual ou legal.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos sessenta dias da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão,

Senadora Prof. Dorinha Seabra, Presidente

Senadora Augusta Brito, Relatora