

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2012

Dispõe sobre a remarcação, o cancelamento e o reembolso de passagem aérea.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A remarcação, o cancelamento e o reembolso de bilhete de voo regular de passageiros obedecerão às condições especificadas no contrato.

§ 1º Na fixação dos valores das taxas para remarcação, cancelamento ou reembolso de bilhete serão observados o princípio da liberdade tarifária e a regulamentação dos órgãos competentes.

§ 2º As taxas de remarcação, cancelamento e reembolso deverão ser informadas ao comprador juntamente com o preço do bilhete, de forma clara e destacada.

§ 3º A cobrança por remarcação, cancelamento ou reembolso, ainda que calculada cumulativamente, não poderá exceder a cem por cento do preço pago pelo comprador para cada trecho.

§ 4º Não acarretará ônus para o passageiro a alteração que não tenha sido por ele solicitada ou que seja decorrente de modificação introduzida pelo transportador nas condições contratadas.

Art. 2º A opção de remarcação de reserva deverá estar disponível para o passageiro nos mesmos canais utilizados para a venda de passagens.

Parágrafo único. Nos canais de vendas não presenciais e não assistidos, a remarcação será livre de ônus até duas horas após a compra da passagem.

Art. 3º As empresas aéreas deverão garantir a oferta de passagens em classes tarifárias sobre as quais não incidam restrições ou multas para remarcação ou cancelamento em todos os assentos de todos os trechos.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após cento e vinte dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A liberdade tarifária das empresas aéreas é um dos grandes pilares da inclusão social que temos observado na aviação comercial brasileira nos últimos anos.

Nesse regime, os assentos em cada voo são precificados de acordo com diversos critérios, entre eles o horário, o mês e o dia da semana da reserva, proximidade de feriados ou datas comemorativas, ocupação do voo, antecedência da compra, e, finalmente, o valor ou percentual da multa a ser pago em caso de remarcações, cancelamentos e reembolsos.

Essa diferenciação de preços permite o eventual surgimento de tarifas promocionais, destinadas a atrair pessoas que deixariam de viajar ou utilizariam outro meio de transporte se tivessem que pagar a tarifa normal. É razoável, assim, que, em troca de uma passagem com preço mais baixo, exija-se do passageiro uma maior certeza quanto à realização da viagem, o que contribui para a previsibilidade dos fluxos de receitas das empresas aéreas.

Esse importante princípio esteve recentemente sob ameaça do Poder Judiciário, que, por uma interpretação do Código Civil, limitou o valor da multa cobrada pelas empresas aéreas a 10% do valor do bilhete. Felizmente, a decisão já foi revertida, pois se percebeu que ela seria extremamente prejudicial ao consumidor. De fato, permitir o cancelamento a

qualquer tempo com baixo custo reduziria a diversidade de perfis de passagens aéreas colocadas à disposição dos usuários, fazendo com que as tarifas convergissem para uma média que, inevitavelmente, excederia o valor que muitas famílias estariam dispostas a pagar.

Por isso, o projeto reafirma o princípio da liberdade tarifária e a competência dos órgãos reguladores para atuar no mercado de transporte aéreo, sem desconhecer, todavia, que, apesar dos amplos benefícios propiciados pelo modelo, há espaço para aperfeiçoá-lo e para coibir abusos.

Em primeiro lugar, o consumidor precisa estar bem informado e ciente das características do produto que está adquirindo. Nesse sentido, a proposta que apresento exige que a possibilidade de cobrança de multa por remarcação ou cancelamento fique perfeitamente clara para o comprador. Hoje, muitos sítios de compras de passagens apresentam essas informações de forma pouco visível, impressas em letras miúdas ou mesmo em página diferente daquela onde se realiza a compra.

Na sequência, o projeto busca proteger o consumidor de situações abusivas nas quais o valor cobrado pela remarcação ou cancelamento é superior ao valor pago pelo bilhete. Isto ocorre principalmente em viagens de ida e volta obrigatória em que um dos trechos é vendido a preço muito baixo, às vezes até simbólico. Porém, quando o consumidor tenta remarcar ou cancelar o trecho de menor preço, o valor da multa é associado ao trecho comprado pelo preço normal. Ora, o perdimento do trecho mais barato já seria penalidade suficiente para dissuadir o consumidor de comprá-lo caso não tenha a intenção de voar. Nessas circunstâncias, a cobrança adicional sobre o outro trecho configura vantagem excessiva, que o projeto pretende combater.

Visa, ainda, a proposição impedir que as empresas aéreas imponham multas disfarçadas pela remarcação da reserva. Ocorre que algumas empresas que vendem passagens pela internet não permitem que as remarcações sejam feitas por meio do mesmo canal. Porém, quando o consumidor usa outro canal – o telefone ou o balcão do aeroporto – a empresa aérea cobra uma taxa por esse serviço. Trata-se de prática claramente injusta, pois além de impor o custo da taxa, a empresa direciona o consumidor para um canal menos conveniente, muitas vezes com longas filas de espera.

Em caso de eventual erro do comprador no momento da transação pela internet, o projeto busca assegurar a remarcação sem taxas.

Por último, pretende-se evitar que as empresas obriguem o consumidor a adquirir, por falta de alternativa, passagens sujeitas à cobrança de elevadas multas para alteração, o que é muito diferente de dar ao consumidor a opção de uma tarifa promocional. A possibilidade de adquirir uma passagem mais flexível deve estar sempre disponível para o comprador, de modo que ele possa exercer seu direito de escolha. As grandes companhias aéreas adotam essa prática, porém algumas empresas menores ainda não dispõem dessa facilidade. Isso prejudica o passageiro baseado em cidades de menor porte – em especial, aquele que, para atingir a maioria dos destinos, depende de conexões entre voos operados por diferentes empresas aéreas –, já que as companhias costumam aplicar regras mais restritivas quando combinam diferentes classes tarifárias.

Para que as empresas aéreas possam adaptar seus sistemas de reservas aos comandos decorrentes da nova lei, o projeto estabelece o prazo de 120 dias para início da vigência.

Pelo exposto, submeto esta proposta à apreciação dos ilustres membros do Congresso Nacional, na expectativa do apoio necessário à sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senador VITAL DO RÊGO