



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 623, DE 2011

Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para disciplinar o recebimento de reclamações de usuários de serviços aéreos.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 288 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 288.

.....

§ 4º O órgão a que se refere o *caput* manterá sítio na rede mundial de computadores destinado ao recebimento formal de reclamações e denúncias dos usuários de serviços aéreos, permitindo acesso restrito ao interessado para acompanhamento e ciência do resultado.

§ 5º As informações recebidas nos termos do § 4º deste artigo serão utilizadas para divulgação de indicadores de desempenho das empresas aéreas e dos aeroportos.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A aviação civil em nosso País tem apresentado crescimento extraordinário na última década. Milhões de pessoas anteriormente excluídas do transporte aéreo agora desfrutam dessa modalidade anteriormente reservada apenas à elite econômica.

Infelizmente, no entanto, a democratização da aviação foi acompanhada de uma deterioração na qualidade dos serviços prestados. Cancelamentos e atrasos nos voos passaram a ser frequentes, assim como a preterição de embarque decorrente da prática do *overbooking*. Bagagens são extraviadas e eventualmente danificadas.

O Código Brasileiro de Aeronáutica já tipifica como infrações essas práticas. Falta, no entanto, um canal de acesso direto entre os passageiros e o órgão regulador, que é a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). A dificuldade na apresentação de reclamações tem levado muitos passageiros a desistirem de buscar reparação por danos sofridos, o que contribui para a continuidade de práticas desrespeitosas por parte das empresas aéreas e de operadores aeroportuários.

No atual estágio de desenvolvimento tecnológico, a forma mais eficaz de comunicação certamente é a rede mundial de computadores.

A presente proposição tem por finalidade determinar que a ANAC mantenha página na internet para receber denúncias dos passageiros e divulgar indicadores sobre o desempenho das empresas aéreas e dos operadores aeroportuários.

O recebimento ágil e desburocratizado de denúncias permitirá à ANAC apurar os fatos e aplicar penalidades às empresas infratoras com maior celeridade.

Os indicadores de desempenho, por sua vez, serão fundamentais para subsidiar a escolha da empresa aérea pelo passageiro, fortalecendo, portanto, sua posição de consumidor.

Pelas razões expostas, contamos com o apoio de nossos Pares para a aprovação desse projeto.

Sala das Sessões,

Senador **SÉRGIO SOUZA**

LEGISLAÇÃO CITADA

LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986

Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica.

.....

Art. 288. O Poder Executivo criará órgão com a finalidade de apuração e julgamento das infrações previstas neste Código e na legislação complementar, especialmente as relativas a tarifas e condições de transporte, bem como de conhecimento dos respectivos recursos.

§ 1º A competência, organização e funcionamento do órgão a ser criado, assim como o procedimento dos respectivos processos, serão fixados em regulamento.

§ 2º Não se compreendem na competência do órgão a que se refere este artigo as infrações sujeitas à legislação tributária.

§ 3º (Vetado).

.....

(Às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle; e de Constituição, Justiça e Cidadania, cabendo à última a decisão terminativa)

Publicado no **DSF**, em 05/10/2011.