



PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº , 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