



SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Fabiano Contarato

PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

Altera a Lei nº 7.565, 19 de dezembro de 1986, para estabelecer direitos de passageiros em caso de cancelamento ou alteração da passagem aérea.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 – o Código Brasileiro de Aeronáutica –, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 229-A. Em caso de cancelamento pelo passageiro, este terá direito a crédito de valor igual ao da passagem aérea a ser utilizado em nome próprio para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 12 (doze) meses, contados de seu recebimento.

§1º Em caso de pedido de alteração do voo, o passageiro terá direito a utilizar crédito de igual valor ao da passagem aérea originalmente adquirida para a remarcação, devendo, nas hipóteses de diferença de tarifa a maior ou a menor, respectivamente, complementar o valor devido ou receber crédito no valor da diferença, a ser utilizado nos mesmos termos do *caput*.

§2º Os direitos previstos neste artigo só poderão ser exercidos em até 48 (quarenta e oito) horas antes do voo.



SF/21470.91196-91

§3º Os transportadores poderão oferecer condições mais favoráveis aos passageiros e, em todo caso, deverão oferecer informações adequadas e claras sobre as políticas de cancelamento e alteração, conforme prevê o art. 6º, III, da Lei nº 8.078, de 1990 – o Código de Defesa do Consumidor.”

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

JUSTIFICAÇÃO

A prestação de serviços pelas companhias aéreas no Brasil é alvo frequente de reclamações, especialmente sobre as dificuldades para o cancelamento e para a alteração de voos. Por este motivo, apresentamos esta proposta que pretende ampliar e assegurar direitos mínimos aos passageiros nestas circunstâncias, inspirados pela lógica do Código de Defesa do Consumidor.

As reclamações contra as companhias aéreas cresceram durante a pandemia. A crescente insatisfação do público com a prestação dos serviços não foi causada unicamente pelas restrições impostas pelas medidas de distanciamento social e de barreiras sanitárias, mas também por problemas de atendimento, de falta de informação e de descumprimento dos preceitos legais. Tal cenário entra em contradição direta com os vultuosos incentivos e benefícios governamentais recebidos pelas empresas aéreas.¹

Como mencionado, a maioria das reclamações de brasileiros contra empresas aéreas, de acordo com a Agência Nacional de Aviação Civil

¹ VEJA. **Azul, Gol e Latam caem nas mãos dos bancos ao aceitarem socorro do governo.** Brasília, 18 maio 2020. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/economia/azul-gol-e-latam-caem-nas-maos-dos-bancos-ao-aceitarem-socorro-do-governo/>>. Acesso em 9 dez. 2021.



(ANAC), se refere a ‘pedidos de reembolso’, com o tema ‘alteração’ logo atrás na lista das mais frequentes reclamações.²

Já a plataforma ‘consumidor.gov’ do Governo Federal registrou aumento de mais de 60% de reclamações de pessoas com problemas para cancelar, remarcar ou conseguir reembolso em dezembro de 2020, na comparação com o ano anterior.³

Nesse período, a Secretaria Nacional do Consumidor notificou as quatro maiores companhias aéreas do país para que expliquem “a suposta falta de transparência das empresas sobre as políticas de remarcação e reembolso de passagens por causa da pandemia do novo coronavírus e a dificuldade dos consumidores de acessar os canais de atendimento”.⁴

A presente proposta se inspira na Lei nº 14.034, de 2020, que, em seu art. 3º, §3º, estabeleceu claramente direitos alternativos para consumidores que desistissem de voo no período iniciado com em 19 de março de 2020 até 31 de dezembro de 2021:

- Poderiam receber reembolso, na forma e no prazo de 12 meses, contado da data do voo cancelado, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais; ou
- Poderiam obter crédito, perante o transportador, de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual deveria ser utilizado no prazo de 18 meses.

Assim, fica claro que o modelo proposto já esteve em vigor, sem maiores impactos negativos sobre as finanças das companhias aéreas, por

² CNN BRASIL. **Reclamações contra empresas aéreas caem quase 75% no 2º trimestre**. Brasília, 24 out. 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/reclamacoes-sobre-o-setor-aereo-caem-744-no-2-trimestre/>>. Acesso em 8 dez. 2021.

³ G1. **Reclamações contra companhias aéreas crescem 60% em site do governo**. Brasília, 5 mar. 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/03/05/reclamacoes-contracompanhias-aereas-crescem-60-em-site-do-governo.ghtml>>. Acesso em 8 dez. 2021.

⁴ CNN BRASIL. **Ministério da Justiça notifica aéreas por causa do aumento das reclamações**. Brasília, 5 out. 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/ministerio-da-justica-notifica-aereas-por-causa-do-aumento-das-reclamacoes/>>. Acesso em 9 dez. 2021.



quase dois anos. Nota-se, ainda, que optamos por assegurar o direito ao crédito, e não ao reembolso, o que poderia ter maiores consequências negativas sobre o planejamento financeiro das empresas.

Por estes motivos, conto com a colaboração dos Eminentes Pares para aprovação desta matéria de grande relevância.

Sala das Sessões, em 13 de dezembro de 2021.

Senador FABIANO CONTARATO

