



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 4368, 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 turismo.

AUTORIA: Senador Jorge Kajuru (PSB/GO), Senador Cleitinho (REPUBLICANOS/MG)



[Página da matéria](#)



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador JORGE KAJURU

SF/23616.10420-06

PROJETO DE LEI Nº , 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 turismo.

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 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.

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.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A comercialização de serviços de transporte e hospedagem com datas flexíveis, a preços bastante abaixo dos praticados pelo mercado, trouxe prejuízos para milhares de turistas que confiaram nas ofertas massivamente anunciadas na mídia e tiveram suas viagens canceladas próximo à data de embarque. Análises preliminares das razões que levaram a este quadro dão conta de que as empresas que comercializavam serviços de viagem na qualidade de intermediadores não tinham garantia de que seriam capazes de honrar os preços e condições ofertados. Anunciavam, por exemplo, passagens aéreas sem qualquer controle sobre as tarifas praticadas ou efetiva disponibilidade dos serviços nas datas oferecidas.

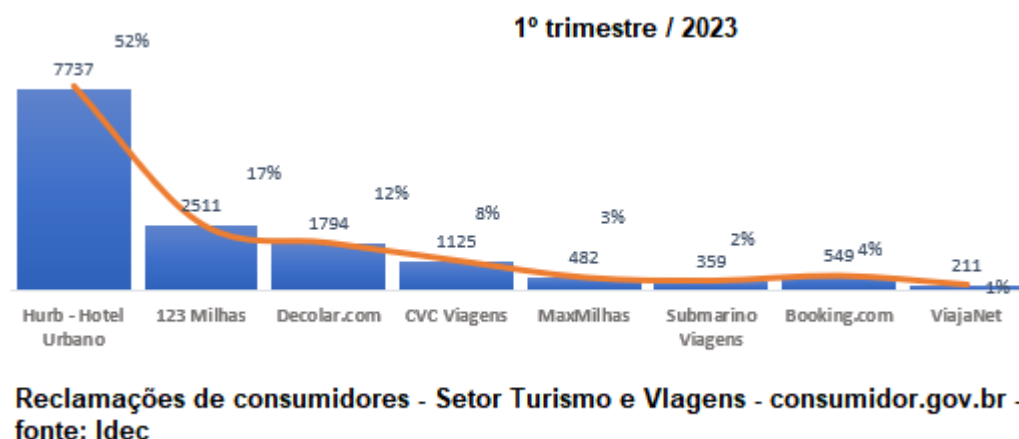
O reaquecimento da economia e a superação das restrições decorrentes da pandemia movimentaram o mercado de turismo em 2023. A alta do preço dos combustíveis contribuiu para a alta do preço das passagens, sendo, entretanto, incapaz de arrefecer a demanda. Diante deste cenário, tornou-se impossível cumprir inúmeros contratos promocionais comercializados. Não é possível aceitar que tais empresas tentem transferir aos consumidores o risco do negócio, negando direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, como o reembolso dos valores já pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. O resultado é que as reclamações junto aos órgãos de proteção ao consumidor e as ações judiciais se avolumam, incluindo pedidos de tutelas de urgência. Enquanto isso, cresce a apreensão sobre se as empresas serão capazes de reembolsar e oferecer reparações nos termos da lei àqueles que foram lesados. Para inúmeros turistas que tiveram seus contratos cancelados às vésperas da viagem, não é possível adquirir novas passagens ou hospedagem diante dos preços proibitivos.

Este tipo de negócio deixou um extenso rastro de perdas. Os riscos e prejuízos impingidos a milhares de consumidores não compensam eventuais benefícios auferidos por aqueles que tiveram a sorte de adquirir um pacote de viagem e usufruir do serviço contratado. Além disso, investiga-se se as imensas vantagens embutidas nas promoções de viagens com datas flexíveis constituíram algum tipo de pirâmide financeira, prática caracterizada como crime contra a economia popular de acordo com o inciso IX do art. 2º da Lei nº 1.521, de 26 de dezembro de 1951.

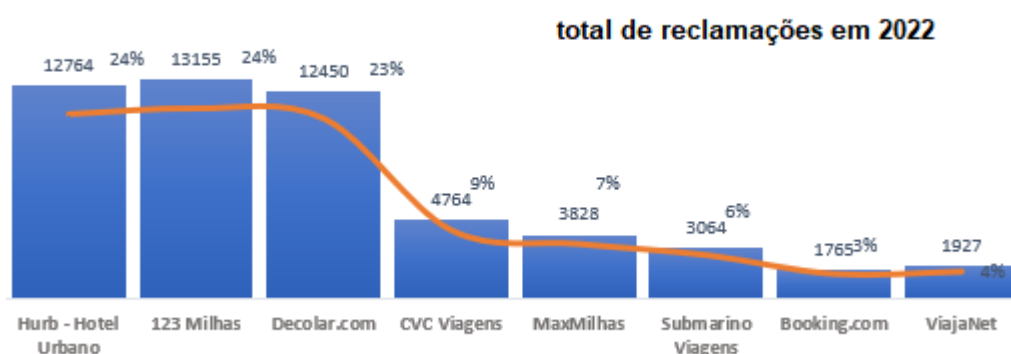
Entretanto, destacamos que mesmo antes da inadimplência em série das obrigações das empresas HURB (Hotel Urbano) e 123 Milhas havia



sinais de problemas neste tipo de produto desde 2022, conforme demonstram informações levantadas pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) e compiladas nos gráficos a seguir:



Durante o primeiro trimestre de 2023, enquanto as atenções estavam voltadas para a HURB, a 123 Milhas, um dos maiores players desse setor, ocupava o segundo lugar em reclamações dos consumidores. A empresa também era a líder de reclamações no consolidado de 2022, conforme demonstra o gráfico abaixo também compilado pelo Idec:



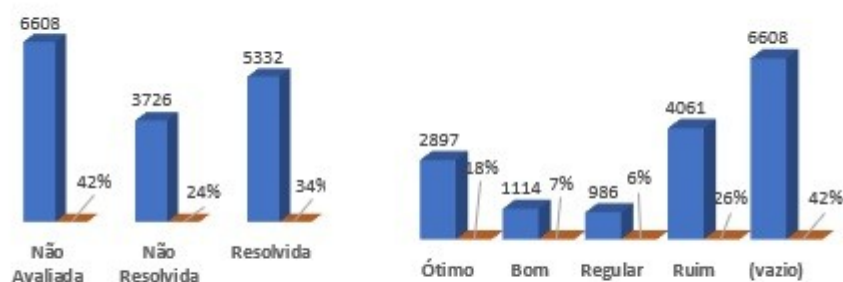
Os gráficos a seguir demonstram o tipo de reclamações feitas pelos consumidores de produtos da 123 Milhas e a avaliação acerca das respostas recebidas da empresa:





Reclamações contra 123 milhas - consumidor.gov.br - fonte: Idec

Avaliação



Reclamações contra 123 Milhas - avaliação dos consumidores

Ainda que pendentes de análise mais profunda, os dados acima indicam que a maior parte das reclamações contra a empresa 123 Milhas estava relacionada a pedidos de reembolso não cumpridos, sugerindo que a empresa já falhava em fornecer soluções adequadas para as reclamações dos consumidores.

De acordo com o Idec, o problema deste tipo de modelo de negócios é estrutural:

“Há um problema grave nos serviços que essas empresas oferecem. A afirmação que fazemos pelo Idec é: ‘pacotes flexíveis de viagens são uma especulação ilegal no setor de turismo e uma oferta ilegal de serviços que fere expressamente o Código de Defesa do Consumidor’. Quando a empresa vende um serviço sem dizer precisamente quando o contratante viajará, qual empresa será responsável pelo transporte e qual será responsável pela hospedagem, está descumprindo um dever muito básico de informar claramente os



consumidores sobre as características do seu serviço. E colocando as pessoas em grave risco de prejuízo pois está oferecendo algo que nem a própria fornecedora é capaz de garantir que vai efetivamente entregar.”

Diante desse quadro desolador, proponho este Projeto de Lei com o objetivo de 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.

Certo da importância de aprovarmos esta fundamental revisão das normas de proteção ao consumidor, conclamo os Nobres Colegas, a debater, aperfeiçoar e aprovar com celeridade este Projeto de Lei.

Sala das Sessões,

Senador JORGE KAJURU



LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 1.521, de 26 de Dezembro de 1951 - Lei dos Crimes Contra a Economia Popular;
Lei de Economia Popular - 1521/51
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1951;1521>
 - art2_cpt_inc9
- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>