

## **PARECER N°                   , DE 2012**

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei do Senado n° 623, de 2011, do Senador Sérgio Souza, que *altera a Lei n° 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para disciplinar o recebimento de reclamações de usuários de serviços aéreos.*

**RELATOR: Senador JOÃO VICENTE CLAUDINO**

### **I – RELATÓRIO**

Encontra-se nesta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 623, de 2011, de iniciativa do Senador Sérgio Souza, que pretende regular o recebimento de reclamações e denúncias dos usuários de serviços aéreos.

Para tanto, o projeto propõe o acréscimo de §§ 4° e 5° ao art. 288 da Lei n° 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA).

O § 4° determina a criação de um sítio na rede mundial de computadores para facilitar o recebimento dessas reclamações e denúncias, de maneira a permitir acesso restrito ao interessado para acompanhamento e ciência do resultado.

Já o § 5° dispõe que as informações recebidas serão usadas para a divulgação de indicadores de desempenho das empresas aéreas e dos aeroportos.

Na justificação, o autor pondera a respeito do incremento expressivo do transporte aéreo de passageiros ao longo dos últimos anos. Ele manifesta preocupação com o declínio na qualidade do atendimento

prestado aos usuários do transporte aéreo, evidenciado por extravios de bagagens, cancelamentos e atrasos de voos.

Menciona, também, que não existe um canal de acesso direto entre a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), órgão regulador, e os passageiros, o que, segundo o autor, leva muitos consumidores a deixarem de requerer a indenização por danos materiais e morais e concorre para a perpetuação desse desrespeito aos usuários de transporte aéreo.

Posteriormente, a proposição será encaminhada à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), para apreciação em decisão terminativa.

Não foram oferecidas emendas à proposição.

## II – ANÁLISE

Nos termos do disposto no inciso III do art. 102-A do Regimento Interno do Senado Federal, compete a esta Comissão apreciar matérias pertinentes à defesa do consumidor.

Ressalte-se que a redação atual do *caput* do art. 288 dispõe que o Poder Executivo instituirá órgão para a apuração e julgamento das infrações previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica e na legislação complementar, especialmente as relativas a tarifas e condições de transporte, assim como de conhecimento dos respectivos recursos. Atualmente, o órgão de que trata o mencionado dispositivo é a Anac.

O projeto estabelece que o órgão referido no *caput* do art. 288 criará um sítio na rede mundial de computadores para facilitar o recebimento dessas reclamações e denúncias, de forma a permitir acesso restrito ao interessado para acompanhamento e ciência do resultado.

No tocante ao mérito, vale salientar que o projeto de lei sob exame está em perfeita consonância com o disposto no art. 4º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, que define a Política Nacional das Relações de Consumo, cujos princípios são, entre outros, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (inciso I); a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, com fundamento na boa-fé e no equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores (inciso III); e a coibição e a repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado

(inciso VI). Além disso, conforme consta no *caput*, um dos objetivos dessa política é a transparência das relações de consumo, para a qual concorre a proposição.

Desse modo, consideramos relevante e meritório o PLS nº 623, de 2011, porquanto conferirá maior proteção ao usuário de transporte aéreo e, por conseguinte, contribuirá para o aprimoramento da defesa do consumidor.

No entanto, consideramos necessário proceder a alguns ajustes do teor da proposta mediante a apresentação de emenda de mérito à proposição.

A parte final do § 4º define que será permitido acesso restrito ao interessado para acompanhamento e ciência do resultado. Em nosso entendimento, reputamos descabida essa disposição em razão da desnecessidade de tal disciplinamento.

Ademais, segundo o § 5º, acrescido pela proposição, as reclamações e denúncias objeto do § 4º serão utilizadas para divulgação de indicadores de desempenho das empresas aéreas e dos aeroportos. De fato, essas informações poderiam ser usadas como parte dos dados que fundamentam a produção de indicadores de desempenho das empresas aéreas e dos aeroportos. Não podem e não devem ser pura e simplesmente divulgadas, até porque, muitas vezes, essas reclamações e denúncias apresentam tendenciosidades; diversos passageiros se abstêm de expressar o seu descontentamento na hipótese de extravio de bagagem, atraso ou cancelamento de voos e outros problemas relacionados aos serviços prestados.

### **III – VOTO**

À vista do exposto, opinamos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 623, de 2011, com a emenda a seguir indicada.

#### **EMENDA Nº – CMA**

Dê-se ao art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 623, de 2011, a seguinte redação:

**Art. 1º** O art. 288 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1969, passa a vigorar acrescido do seguinte § 4º:

“**Art. 288.** .....

.....

§ 4º O órgão a que se refere o *caput* manterá, na rede mundial de computadores, sítio destinado ao recebimento de reclamações e denúncias dos usuários de serviços aéreos e à divulgação de indicadores de desempenho das empresas aéreas e dos aeroportos.” (NR)

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator