

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2004

Altera dispositivos da Lei nº 7.565, de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, de modo a instituir indenização a passageiros em caso de excesso de reservas em aeronave.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 7.565, de 1986, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 229-A:

Art. 229-A. Fará jus a indenização o passageiro que, comparecendo na hora estabelecida e portando bilhete com reserva confirmada, deixar de embarcar, por haver a empresa efetuado reservas em número superior à capacidade da aeronave.

§ 1º A indenização de que trata este artigo terá valor equivalente ao da tarifa para o trecho considerado, em classe econômica ou superior, sem desconto, e será paga pela empresa imediatamente após a negação do embarque, em moeda nacional ou na forma de crédito em aberto, a critério do passageiro.

§ 2º A indenização não exige a empresa de garantir ao passageiro prejudicado o direito contratual de transporte previsto no bilhete, o qual poderá ser usufruído, a critério do passageiro, na forma das seguintes alternativas

I – acomodação em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, no prazo de quatro horas a contar do horário previsto para o embarque;

II – reembolso do valor do bilhete;

III – endosso da passagem.

§ 3º Todas as despesas decorrentes da preterição de passageiro por excesso de reservas, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.

§ 4º O atendimento ao disposto neste artigo far-se-á sem prejuízo de recurso posterior impetrado pelo passageiro junto a instâncias competentes, para compensação de perdas adicionais decorrentes da não-realização da viagem previamente marcada.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Uma das causas mais freqüentes de reclamação de usuários de transportes aéreos diz respeito à prática, largamente utilizada pelas empresas, de confirmar reservas para um determinado voo em número superior à capacidade da aeronave alocada para a viagem. Tal prática, conhecida como *overbooking*, vem trazendo inúmeros problemas aos passageiros que, embora amparados por bilhete com reserva confirmada, são impedidos de embarcar e têm seus compromissos prejudicados.

A despeito de constituir inadmissível forma de descumprimento do contrato, o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) não prevê qualquer reparação a eventuais perdas sofridas pelo passageiro. Embora o Código considere como punível com o pagamento de multa, trata-se de penalidade com função meramente administrativa, a qual, caso efetivamente aplicada, seria paga ao Departamento de Aviação Civil (DAC).

Na verdade, o CBA sequer menciona a prática de *overbooking* – ou sobre-reserva, se traduzida literalmente –, expressão que só recentemente foi introduzida no nosso vocabulário cotidiano, embora se trate de procedimento adotado internacionalmente pelas empresas prestadoras de

serviços aéreos. Até o presente momento, o atendimento aos interesses dos passageiros preteridos em situação de *overbooking* vem sendo equacionado caso a caso, como diferencial de qualidade do serviço prestado pelas empresas.

Mas o que antes constituía um recurso de conhecimento quase restrito às comunidades aeronáutica e de turismo, hoje afeta número tão expressivo de pessoas que se tornou tema de domínio público. É um forte indício de que o recurso está sendo adotado abusivamente e as estratégias de *marketing* não são suficientes para circunscrever o problema ao âmbito das empresas.

Torna-se, assim, imperiosa, a necessidade de norma legal que determine a sistematização dos procedimentos das empresas nas circunstâncias em que ocorrer excesso de reservas, a fim de que seja assegurada proteção mínima aos direitos de todos os usuários, indistintamente.

Dentro desse princípio, foi proposta indenização aos passageiros prejudicados pela prática do *overbooking*, cumulativamente ao direito de ser alocado em voo com o mesmo destino ou ao reembolso do valor pago, como é a prática atual. Vítima de política comercial da empresa, o passageiro não seria bastante compensado ao ter, em troca da negação de seu embarque no voo que elegeu, seu dinheiro de volta ou sua viagem reprogramada, fato que não raro compromete o próprio objetivo da mesma, em razão da postergação ou da inclusão de escalas não desejadas.

O valor da indenização foi estipulado como sendo equivalente, no mínimo, ao da tarifa econômica para o trecho em questão, sem desconto, para evitar que a preterição recaia preferencialmente sobre os passageiros com bilhete promocionais. Observe-se que a empresa não é obrigada a oferecer descontos, mas, ao fazê-lo, não pode dar aos clientes beneficiados tratamento desvantajoso.

A iniciativa de apresentar este projeto de lei deve-se à certeza de que o CBA não contempla adequadamente os direitos dos passageiros e de que a legislação setorial deveria conter dispositivos que assegurassem a reparação de danos compatível com os transtornos causados aos passageiros,

sem a necessidade de se recorrer a processo civil, usualmente demorado. Por essa razão, contamos com a colaboração dos nobres Parlamentares para sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senadora SERYS SHLESSARENKO