



**PROJETO DE LEI Nº , DE 2019**

(Do Sr. Fábio Mitidieri)

Veda a intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei veda a imposição de intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo.

Art. 2º São nulas as cláusulas contratuais que obriguem o consumidor que adquira passagens aéreas e serviços correlatos por intermédio de agências de turismo a utilizar exclusivamente essas agências para efetuar a alteração ou cancelamento de serviços a serem prestados pelas companhias de transporte aéreo de passageiros.

Art. 3º Os prestadores de serviços de transporte aéreo de passageiros ficam obrigados a oferecer aos consumidores que adquirem seus serviços por intermédio de agências de turismo as mesmas condições de alteração e cancelamento e os mesmos canais de atendimento dispensados aos consumidores que adquirem diretamente os seus serviços.

Art. 4º O descumprimento desta Lei sujeita os infratores às sanções previstas no Capítulo VII da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

As normas de proteção e defesa do consumidor foram desenvolvidas a partir do paradigma da equidade. Considerando a desigualdade de forças entre fornecedores e consumidores nas relações comerciais modernas, as regras objetivam fornecer um instrumental de salvaguardas ao consumidor que possa restabelecer o equilíbrio entre essas duas partes.

Embora os preceitos gerais do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) ofereçam parâmetros para coibir comportamentos que atentem contra esse ideal de equilíbrio, há casos em que a reiteração de condutas lesivas ao consumidor em determinados segmentos restam por exigir um regramento especial.

Entendemos que os obstáculos atualmente impostos ao consumidor para a modificação de bilhetes aéreos ou produtos correlatos adquiridos em agências de turismo traduz uma prática que demanda, concretamente, inovação legislativa desta Casa. Sem previsão legal ou regulamentar, o vertente modelo de negócios entre companhias aéreas e agências de turismo determina – usualmente via contrato de adesão imposto ao consumidor – que eventuais alterações ou cancelamentos de viagens somente possam ser efetuados junto à empresa utilizada pelo consumidor para a aquisição dos produtos.

Isso significa que se um passageiro que adquiriu passagem aérea por meio de agência de turismo constate que não poderá realizar a viagem planejada nas datas definidas, ele terá, necessariamente, de procurar a agência contratada para solicitar modificações ou cancelamentos, sendo-lhe vedado o acesso direto aos serviços de alteração das companhias aéreas.

À margem do correspondente pagamento de taxas adicionais à agência, tal prática discriminatória gera imensos transtornos aos passageiros que estão em viagem para localidades distantes da área de atuação da empresa de turismo. Em casos de imprevistos ocorridos em finais de semana e feriados ou em viagens ao exterior, por exemplo, as dificuldades – e a

frequente impossibilidade – de contato com a empresa de turismo colocam o consumidor em situações de vulnerabilidade extremada e que poderiam ser evitadas se lhe fosse franqueada a comunicação imediata com os canais de atendimento das empresas aéreas, muito mais universais e eficientes do que aqueles providos pelas agências.

Verdadeiramente, obrigar o consumidor a empregar as agências de turismo para fornecer um serviço que, na verdade, será, ao fim e ao cabo, prestado pela companhia aérea significa submetê-lo involuntariamente a uma divisão de tarefas que atende exclusivamente aos interesses econômicos das empresas.

Compreendemos, nesse passo, não haver, sob o ponto de vista da proteção dos interesses do consumidor, justificativa razoável para a manutenção da intermediação obrigatória das agências nos casos aqui descritos e, por esse motivo, apresentamos o presente projeto de lei, que visa a coibir referida conduta. Por se tratar de tema indubitavelmente conexo à defesa do consumidor, remetemos as punições, em caso de descumprimento, à sistemática prevista na Lei n.º 8.078, de 1990.

Contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação e aperfeiçoamento desta proposição.

Sala das Sessões, em            de abril de 2019.

**Deputado Fábio Mitidieri**

**PSD/SE**