

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2021.
(Deputado Felipe Carreras)

Altera a Lei nº 12.794, de 15 de maio de 2014, para estabelecer os responsáveis pelo ressarcimento de valores pagos, no caso de cancelamento da operação.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 12.794, de 15 de maio de 2014, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 20.

Art. 20-A A Agência de Turismo é solidariamente responsável, de forma proporcional a sua participação na operação financeira, pelo ressarcimento de produtos e serviços não prestados conforme o contratado.

Parágrafo único: Caso a quebra de contrato ocorra por má-fé dos fornecedores e outros agentes da cadeia produtiva, a Agência de Turismo fica isenta do ressarcimento, que deve recair integralmente no agente causador do dano.

Art. 20-B A Agência de Turismo não é responsável pelas ações do consumidor contratante que tente obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento, conforme previsto no Art. 171, do Código Civil.

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



JUSTIFICATIVA

A proteção do consumidor foi consagrada na Constituição Federal como direito fundamental, no artigo 5º, inciso XXXII, bem como princípio da ordem econômica, no artigo 170, inciso V. Além disso, os direitos básicos do consumidor foram elencados na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor. Todo este aparato legislativo protege o consumidor em uma relação econômica em que ele é o sujeito vulnerável e se harmoniza com a função do Estado de intervir nos casos de desigualdade e desequilíbrio social que não poderiam ser suficientemente ponderados por outros meios.

Um dos direitos fundamentais do consumidor, estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, diz respeito à desistência do contrato. O Art. 49 do CDC estabelece que “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.”

Uma das formas de solicitar o ressarcimento é através do chargeback, que é a contestação de um lançamento na fatura do cartão de crédito. O titular deve entrar em contato com a administradora e informar a motivação da contestação. Entretanto, as administradoras não averiguam essa contestação quando a motivação é a quebra de contrato com fornecedores de produtos e serviços e outros agentes da cadeia produtiva. Isso possibilita que pessoas mal intencionadas, usem o chargeback para cometer estelionato. Alguns consumidores recebem o produto ou serviço conforme o contratado, mas questionam o contrato com o intuito de se beneficiar. Neste caso, o chargeback se configura em ação fraudulenta do próprio consumidor, conforme descrito no art. 171 do Código Civil, e o ressarcimento não cabe nem à empresa fornecedora, nem a agência de viagens. As administradoras de cartão de crédito devem processar o próprio titular do cartão que tentou a operação fraudulenta.

Existe ainda o chargeback por quebra verídica de contrato e/ou má-fé do fornecedor ou prestador de serviço. Neste caso, a empresa a ser penalizada deve ser a fornecedora dos produtos e serviços e, não, a intermediária, visto que esta última não tem controle sobre a ação destas empresas. Se uma companhia aérea ou de hospedagem deixa de cumprir o contratado, deve ser penalizada, ressarcindo o contratante. A agência de viagem, neste caso, deve estar isenta do ressarcimento, visto que não agiu de má-fé.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Felipe Carreras

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211329035600>



Ambas as situações devem ser previstas em lei para que se evite que consumidores, empresas fornecedoras e empresas intermediárias da cadeia produtiva de viagens e turismo sejam injustiçados e prejudicados por quebra de contrato ou ações de má-fé de uma das partes da operação financeira. Por isso, apresentamos este Projeto de Lei com o intuito de clarificar as situações em que as agências de turismo devem ou não ser responsabilizadas no caso de chargeback.

Mediante o exposto conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação do Projeto de Lei que ora apresento.

Sala das Sessões, em de de 2021.

Deputado FELIPE CARRERAS



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Felipe Carreras
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211329035600>

