



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor - CDC

REQUERIMENTO Nº DE 2019
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer a realização de Audiência Pública para discutir sobre ofensiva contra bagagens de mão nas companhias aéreas.

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de Audiência Pública, as seguintes pessoas:

1. Representante do Ministério da Infraestrutura;
2. Representante da ANAC;
3. Representante da LATAM;
4. Representante da GOL;
5. Representante da AZUL;
6. Representante da AVIANCA;
7. Representante do PROCON;
8. Representante da SENACON

JUSTIFICAÇÃO

As principais companhias aéreas nacionais, Latam, Gol, Azul e Avianca, em conjunto com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor - CDC

(ABEAR) vão dar início este mês em uma ofensiva contra o embarque de bagagens fora das especificações regulamentares.¹

Houve um grande aumento na quantidade de malas e volumes de mão devido a cobrança exorbitante pela bagagem despachada. Como os espaços nos compartimentos das cabines dos aviões são restritos, isso acabou gerando vários problemas operacionais para as empresas.²

Deste modo as companhias aéreas pretendem diminuir as bagagens despachadas no portão de embarque, assim, o passageiro que for identificado com bagagem fora do padrão será orientado a retornar ao check-in para o despacho, com a respectiva cobrança pelo serviço, se for o caso.³

Tais medidas podem custar caro para os passageiros contando que a compra da bagagem no aeroporto custa até duas vezes mais em relação ao pagamento antecipado. Nota-se que as companhias aéreas se aproveitam da situação em que os passageiros precisam, obrigatoriamente, despacharem suas bagagens para cobrar tarifas mais altas.⁴

Outra preocupação é que dependendo de como a ação for implantada, da orientação e treinamento que for dado aos funcionários, há risco de tumulto na área de controle e atrasos. Não se sabe se as companhias aéreas estarão com efetivo suficiente e preparado para despachar um volume maior de bagagens e para fazer a cobrança da taxa em tempo hábil do viajante pegar o voo, o que pode piorar drasticamente na alta temporada, havendo grande

¹ Cassol, Leonardo. 2019. Melhores destinos. Latam, GOL, Azul e Avianca vão iniciar ofensiva contra bagagens de mão fora das especificações. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/fiscalizacao-bagagens-de-mao-2019.html>

² Cassol, Leonardo. 2019. Melhores destinos. Latam, GOL, Azul e Avianca vão iniciar ofensiva contra bagagens de mão fora das especificações. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/fiscalizacao-bagagens-de-mao-2019.html>

³ Cassol, Leonardo. 2019. Melhores destinos. Latam, GOL, Azul e Avianca vão iniciar ofensiva contra bagagens de mão fora das especificações. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/fiscalizacao-bagagens-de-mao-2019.html>

⁴ Cassol, Leonardo. 2019. Melhores destinos. Latam, GOL, Azul e Avianca vão iniciar ofensiva contra bagagens de mão fora das especificações. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/fiscalizacao-bagagens-de-mao-2019.html>



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor - CDC

possibilidade de ser exigido que os passageiros cheguem ao aeroporto cerca de 3 horas antes de um simples voo doméstico, o que seria péssimo para eles.⁵

As mudanças começaram em junho de 2017, quando as companhias aéreas brasileiras começaram a cobrar pelo despacho de bagagens em voos domésticos, desde então, os valores praticamente dobraram, chegando a custar R\$ 120 cada mala de até 23 kg, dependendo da companhia aérea e da antecedência de compra.⁶

Esta cobrança de tarifas extras para o despacho de bagagens resultou em mudanças nos hábitos dos passageiros que começaram a optar por levar apenas bagagens de mão para evitar as tarifas abusivas das companhias aéreas. Isso gerou alguns transtornos, principalmente para pessoas mais idosas, que precisam se deslocar com malas nas áreas onde não é permitido o uso de carrinhos, além disso, as novas regras não têm melhorado a qualidade do serviço prestado.⁷

Inicialmente a agência reguladora, Anac, havia listado vantagens para o consumidor, como serviços customizados, redução de preços de bilhetes, incentivo à concorrência e abertura de mercado para empresas de baixo custo, sendo que nada disso aconteceu.⁸ A própria Anac divulgou levantamento no qual apontou aumento de 7,9% no preço das passagens, desde dezembro de 2016 que foi quando a cobrança das taxas foi autorizada.⁹

Diante dessa situação, o Ministério Público, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e a Associação Brasileira de Procons promoveram em 2018 atos contra esse tipo de cobrança em aeroportos de todas as unidades

⁵ Cassol, Leonardo. 2019. Melhores destinos. Latam, GOL, Azul e Avianca vão iniciar ofensiva contra bagagens de mão fora das especificações. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/fiscalizacao-bagagens-de-mao-2019.html>

⁶ Cassol, Leonardo. 2018. Melhores destinos. Despachar bagagem no aeroporto pode custar até R\$ 120 em voos nacionais! Saiba como economizar. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/quanto-custa-despachar-bagagem-dicas.html>

⁷ Peduzzi, Pedro. 2018. Agência Brasil. Fiscalização indica que cobrança de bagagem não beneficia passageiro. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/fiscalizacao-constata-que-cobranca-de-bagagem-nao-beneficia-passageiro>

⁸ Coelho, Gabriela. 2018. Consultor Jurídico. OAB volta a pedir que Justiça proíba cobrança por bagagem despachada. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jun-25/oab-volta-pedir-fim-cobranca-bagagem-despachada>

⁹ Peduzzi, Pedro. 2018. Agência Brasil. Fiscalização indica que cobrança de bagagem não beneficia passageiro. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/fiscalizacao-constata-que-cobranca-de-bagagem-nao-beneficia-passageiro>



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor - CDC

federativas do país. O Promotor de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Paulo Roberto Binicheski afirmou que essa ação ajudou a conferir se o consumidor teve algum benefício e que até então o que se constata é que isso não está ocorrendo. Ao seu ver, o pagamento de tarifa extra está retirando direitos do consumidor. E acrescenta que o tempo de 5 anos, estimado pela Anac para que sejam percebidos os benefícios com essas taxas, é excessivo.¹⁰

Os abusos cometidos pelas companhias aéreas já haviam sido previstos pela OAB desde o anúncio das novas regras, segundo o ex-presidente da seccional do Distrito Federal, Juliano Costa Couto. De acordo com ele, foi confirmado a previsão de que seriam cobrados valores abusivos, constatou que duas companhias chegaram a duplicar o valor da tarifa, o que representa um descompasso diante da crise econômica.¹¹

Ademais, tanto a OAB como o Procon têm apontado irregularidades nas balanças de alguns aeroportos, que estão registrando peso maior do que o da bagagem, o que prejudica o consumidor, que acaba optando por bagagens de mão, contribuindo para lotar compartimentos e gerar insegurança durante o voo, além dos transtornos quando são obrigados a despachar malas por excesso de bagagens nos compartimentos, o que é verificado apenas na hora do embarque.¹²

Diante de tantas insatisfações dos passageiros com os serviços prestados pelas companhias aéreas, após a mudança na legislação, as reclamações dispararam. Segundo levantamento pela Secretária Nacional do Consumidor (Senacon) as queixas sobre cobrança indevida por excesso de bagagem passaram de 8,4% para 15,8%, já a dificuldade para embarcar com a

¹⁰ Peduzzi, Pedro. 2018. Agência Brasil. Fiscalização indica que cobrança de bagagem não beneficia passageiro. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/fiscalizacao-constata-que-cobranca-de-bagagem-nao-beneficia-passageiro>

¹¹ Peduzzi, Pedro. 2018. Agência Brasil. Fiscalização indica que cobrança de bagagem não beneficia passageiro. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/fiscalizacao-constata-que-cobranca-de-bagagem-nao-beneficia-passageiro>

¹² Peduzzi, Pedro. 2018. Agência Brasil. Fiscalização indica que cobrança de bagagem não beneficia passageiro. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/fiscalizacao-constata-que-cobranca-de-bagagem-nao-beneficia-passageiro>



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor - CDC

bagagem de mão, que representava ínfimo 0,3%, de janeiro a junho, subiu para 9,2% no segundo semestre de 2017.¹³

Na avaliação da Senacon, foi constatado também que os problemas com bagagem foram um dos principais responsáveis pelo aumento de demandas contra o setor aéreo, que triplicaram de 2016 para 2017. As empresas aéreas foram alvo de 4.052 queixas, em 2016, contra 11.815 registradas em 2017. Um crescimento de 191,58%.¹⁴

Segundo relatos de passageiros a má gestão do voo cria um clima de desconforto absurdo e até de agressividade entre viajantes que já estão estressados e são submetidos ao descaso, pois não haver espaço para acomodar a bagagem de todos os passageiros configura uma falha grave na prestação do serviço já que a bagagem de mão deixa de ser responsabilidade do consumidor e passa a ser da companhia, quando esta não consegue acomodar a mala e a despacha ou a armazena longe do passageiro.¹⁵

É manifesta a situação de vulnerabilidade que os usuários do transporte aéreo ficaram submetidos, assim, peço apoio aos integrantes desta Comissão na aprovação deste Requerimento, a fim de debater o tema no âmbito desse Colegiado.

Sala da Comissão, de de 2019.

Dep AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ

¹³ Ribas, Raphaela. 2018. O Globo. Reclamações contra companhias aéreas disparam após início da cobrança para despachar malas. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/reclamacoes-contra-companhias-aereas-disparam-apos-inicio-da-cobranca-para-despachar-malas-22337211>

¹⁴ Ribas, Raphaela. 2018. O Globo. Reclamações contra companhias aéreas disparam após início da cobrança para despachar malas. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/reclamacoes-contra-companhias-aereas-disparam-apos-inicio-da-cobranca-para-despachar-malas-22337211>

¹⁵ Ribas, Raphaela. 2018. O Globo. Reclamações contra companhias aéreas disparam após início da cobrança para despachar malas. Acesso em: 08/04/2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/reclamacoes-contra-companhias-aereas-disparam-apos-inicio-da-cobranca-para-despachar-malas-22337211>