

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº , DE 2013
(Do Sr. Dimas Fabiano)

Requer esclarecimentos sobre os programas de distribuição de milhagem das companhias aéreas.

Senhor Presidente:

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, e nos arts. 24, inciso V e § 2º, 115, inciso I, e 116 do Regimento Interno, solicito a V. Exª. que, ouvida a Mesa, seja encaminhado ao Sr. Ministro de Estado da Justiça o pedido de informações abaixo formulado.

Como se sabe, a instituição de “programas de milhagem” é uma estratégia amplamente utilizada pelas empresas concessionárias do serviço de transporte aéreo para fidelizar seus clientes. As milhas acumuladas podem ser trocadas por passagens aéreas ou mesmo outros produtos, o que constitui um enorme atrativo para os consumidores.

Entretanto, dificuldades na efetiva utilização das milhas acumuladas têm sido motivo de inúmeras reclamações por parte de consumidores. Notícias veiculadas na imprensa dão conta de problemas recorrentes quanto a dificuldades enfrentadas pelos usuários dos sistemas, como o atraso no cômputo das milhas ou, ainda, o desconto de milhas sem que elas tenham sido usadas pelo consumidor, apontados em um levantamento da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste) como os principais focos de queixas em 2011. Conseguir uma passagem aérea pelo sistema de milhagem também não é tarefa fácil, sem mencionar que os sistemas de

atendimento pela *internet* são pouco amigáveis e os mecanismos para reclamação colocados à disposição do consumidor deixam a desejar.

A instituição de um programa de milhagem é uma prerrogativa da companhia aérea, mas, uma vez que esse programa é criado, as milhas passam a ser um direito do consumidor, que não pode ser privado de sua utilização. Diante dessa situação, pergunta-se:

1. Como os órgãos de defesa do consumidor **têm atuado** para tentar solucionar esses problemas junto às companhias aéreas?

2. Como os órgãos de defesa do consumidor **poderiam atuar** para tentar solucionar esses problemas junto às companhias aéreas?

3. Que ações específicas **têm sido conduzidas** pelos órgãos de defesa do consumidor para orientar os usuários dos programas de milhagem?

4. Que ações específicas **poderiam ser conduzidas** pelos órgãos de defesa do consumidor para orientar os usuários dos programas de milhagem?

Com fundamento no art. 50 da Constituição Federal, e nos arts. 115 e 116 do Regimento Interno, solicito a Vossa Excelência seja encaminhado ao Sr. Ministro , o seguinte pedido de informações:

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado Federal
DIMAS FABIANO PP/MG