



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPARTAMENTO DE COMISSÕES
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2013

(Do Sr. José Carlos Araújo)

Solicita sejam convidados a Secretária Nacional de Defesa do Consumidor, um representante do Ministério Público, os presidentes das empresas Decolar.com, ViajaNet.com, Submarino Viagens, e um representante da Associação Brasileira de Agências de Viagens para audiência pública, a fim de prestar esclarecimentos sobre a venda de passagens aéreas e pacotes turísticos.

Sr. Presidente,

Nos termos regimentais, requeiro a V. Ex.a, ouvido o plenário, sejam convidadas a Secretária Nacional de Defesa do Consumidor, um representante do Ministério Público, os presidentes das empresas Decolar.com, ViajaNet.com, Submarino Viagens, e um representante da Associação Brasileira de Agências de Viagens para audiência pública destinada a prestar esclarecimentos sobre a venda de passagens aéreas e pacotes turísticos.

JUSTIFICAÇÃO

O aumento do comércio eletrônico é uma realidade que modificou de forma inquestionável a maneira por meio do qual bens e serviços são comprados e vendidos. A natureza dessas operações muitas vezes conflita com a boa prática consumerista, uma vez que a maior parte do arcabouço legal que rege a matéria – em especial o Código de Defesa do Consumidor – foi aprovado antes da popularização de tecnologias como a internet. Um dos segmentos mais sensíveis é justamente o comércio virtual de passagens aéreas e pacotes turísticos, que em 2012 faturou quase R\$ 19 bilhões e enseja, dos operadores do direito e legisladores, monitoramento cada vez eficiente.

No tocante à compra de passagens e pacotes turísticos, tem chamado atenção as reiteradas denúncias contra as chamadas agências on line, que atuam no mercado exclusivamente pela internet. Três dessas empresas – Decolar.com, ViajaNet.com e Submarino Viagens – têm sido acusadas de práticas desleais de concorrência e de omitir informações do consumidor.

De acordo com a Associação Brasileira de Agências de Viagem (ABAV), a Decolar.com, a ViajaNet.com e a Submarino Viagens omitem deliberadamente – dos preços das passagens e pacotes turísticos anunciados em seus sites – a incidência de taxas e encargos que incidem sobre o preço dos produtos. Levantamento do site ReclameAqui mostra que das cinco mil queixas apresentadas contra essas empresas, mais de 300 referem-se a propaganda enganosa. A ABAV destaca que o consumidor apenas tem conhecimento do preço completo da passagem ou pacote no ato de conclusão da compra. O problema, vale destacar, não é a cobrança de taxas adicionais, mas omitir as mesmas do preço inicialmente exposto.

Um trecho de uma passagem entre Campinas (SP) e Rio de Janeiro (RJ) chega a custar 64% a mais em relação ao valor do site após serem adicionadas taxas de embarque e de administração ou de conveniência. Além de induzir o consumidor ao erro, tal irregularidade constitui prática prejudicial à concorrência, uma vez que cada vez mais clientes, iludidos com preços supostamente mais baixos, optam pelas agências on line em detrimento dos estabelecimentos tradicionais, com grandes prejuízos para estes últimos.

As irregularidades apontadas desencadearam investigação do Ministério Público de São Paulo, que já tentou, sem sucesso, levar os empresários a assinarem um Termo de Ajuste de Conduta (TAC), no qual as agências on line se comprometeriam a seguir mudanças sugeridas pelo MP. As denúncias também fizeram com que o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária – CONAR – determinasse, por duas vezes e até o momento sem resultados positivos, a alteração dos anúncios de modo a exibir o preço final das passagens e produtos.

A falta de acordo entre o MP e as empresas e a desconsideração destas com as sugestões do CONAR reforçam a necessidade de medidas concretas por parte dessa comissão. Fica claro que as condutas da Decolar.com, da ViajaNet.com e da Submarino Viagens conflitam diretamente com os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor no tocante ao direito à informação (art. 6º) e à propaganda enganosa (art. 37).

Diante desses fatos, conto com a aprovação dos meus pares para a aprovação deste Requerimento.

Sala da Comissão, de maio de 2013

Deputado José Carlos Araújo (PSD-BA)