



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
DEPARTAMENTO DE COMISSÕES  
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N° DE 2014  
(Do Sr. Deputado PAULO WAGNER)

Requer a realização de Audiência Pública na Comissão de Defesa do Consumidor para discutir acerca de reclamações constantes nos serviços das empresas aéreas.

Senhor Presidente,

Nos termos regimentais, requeiro a V. Exa, ouvido o Plenário desta Comissão, a realização de Audiência Pública a realizar-se em data a ser agendado o mais breve possível, com a finalidade de discutir sobre os serviços oferecidos pelas empresas aéreas e a grande demanda de reclamações nos órgãos de proteção aos consumidores. Para tanto solicitamos que sejam convidados: representante da TAM, AVIANCA, GOL, AZUL, TRIP e Representante da ANAC, do PROCON, da INFRAERO e outras entidades afins.

### **JUSTIFICAÇÃO**

De acordo com o Art. 2º da Lei 11.182 de 27 de setembro de 2005, Compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

Em uma década, o aumento de 153% no número de voos no Brasil trouxe um problema para as companhias aéreas: a insatisfação dos usuários com a prestação de serviços. Para o consumidor, os pontos negativos têm apagado as qualidades do setor.

Com dados da Associação Brasileira das Empresas Aéreas, criada pelas cinco principais companhias brasileiras - Avianca, Azul, Gol, Tam e Trip -, é possível calcular que as reclamações aumentam num ritmo pouco acima de 5,5 vezes a demanda por viagens aéreas. No ano de 2013 foi registrado um número alarmante de reclamações contra as empresas, 43,45% mais do que no mesmo período do ano de 2012. Do procedimento de compra até o embarque, todas as companhias têm serviços muito ruins.

Entre os problemas mais relatados pelos usuários estão o desrespeito com o consumidor e a sensação de ter sido, de alguma maneira, prejudicado. De todos esses serviços o que chama mais a atenção é acerca da remarcação de passagens, o cancelamento de voos, o resgate de milhas, a bagagem extraviada, atrasos nos voos e a falta de informações no guichê das companhias. Outras falhas que prejudicam a relação entre empresas e clientes são o atraso no reembolso, a cobrança indevida e o mau atendimento nos canais específicos, chamados de SAC. O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) confirma a recorrência do descuido. Constata-se que as empresas não respeitam regras simples, como o valor cobrado caso o consumidor desista de um voo nacional e o prazo para ele receber o dinheiro de volta.

Ocorre senhores, que não temos no momento um serviço de qualidade que venha a evitar uma demanda tão abusiva de reclamações, e é preocupante até mesmo porque estamos às vésperas de um evento tão importante como a copa do mundo onde teremos um acesso numeroso de consumidores não só a nível local, assim também como estrangeiros que estarão transitando em nosso país, utilizando-se principalmente dos serviços das empresas aéreas.

Enfim, de uma forma geral necessitamos saber por que ainda existem tantas reclamações em determinados serviços, salientando-se que estamos às vésperas de eventos tão importantes, como copa do mundo e olimpíadas, ate mesmo porque não podemos ficar apenas assistindo o direito do consumidor sendo aviltado.

Nesse sentido, em face da relevância e alcance social do tema, conclamamos aos nobres pares a aprovação do referido requerimento.

Sala das Comissões, em 19 de março de 2014.

Deputado Paulo Wagner