



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº DE 2018 (Do Sr. Carlos Sampaio)

Requer a criação de Subcomissão Especial para acompanhar, avaliar e propor medidas sobre os direitos e deveres das Empresas Aéreas, em especial a não redução das tarifas pela cobrança do despacho de bagagem, cobrança de taxa para marcação de assento e também ao programa de milhagens.

Senhor Presidente,

Nos termos do artigo 29, inciso II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requero, ouvido o plenário desta Comissão, a criação da Subcomissão Especial dos direitos e deveres das Empresas Aéreas para acompanhar, avaliar e propor medidas sobre a atuação destas Companhias no que diz respeito aos consumidores em especial a não diminuição das tarifas pela cobrança do despacho de bagagem, da cobrança de taxa para marcação de assento e também das reclamações em relação ao programa de milhagens.

Requeiro, também, nos termos do § 2º do artigo 29 do Regimento Interno da Casa, que este Plenário aprove os membros que comporão a Subcomissão Especial de Direitos e Deveres das Empresas Aéreas, que serão fixados em 7(sete) parlamentares.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

JUSTIFICATIVA

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), criou um microsistema próprio de princípios norteadores de toda relação de consumo que reconhece a vulnerabilidade do consumidor, além dos que exigem a observância da boa-fé objetiva, transparência, prestação de informação clara ao consumidor e também proibição de cláusulas abusivas.

A criação da Subcomissão Especial de Direitos e Deveres das Empresas aéreas será fundamental para avaliar e discutir a melhor forma de proteção ao consumidor, que é a parte vulnerável da relação de consumo, especificamente, perante as Empresas que fazem transporte aéreo.

É notório que atualmente as passagens aéreas no Brasil ainda possuem valores excessivos, com serviços que podem ser melhorados e a cobrança pelo despacho da bagagem pode ser considerada abusiva, se levarmos em conta que a anunciada diminuição dos valores ou melhora dos serviços prestados.

É de conhecimento que em 2016 a Agencia Nacional de Aviação Civil – ANAC- aprovou a resolução n. 400 permitindo que as companhias aéreas cobrem, separadamente, pelo despacho da bagagem dos passageiros. Segundo a Agência, “Tais regras visavam adequar o País às principais normas internacionais, bem como almejam a redução dos preços das passagens. ”

O argumento de que o País deve se adequar à realidade internacional não prospera, pois, o Brasil tem a sua própria realidade social e jurídica. Ademais, a "tese" de adequação internacional diz respeito às viagens de baixo custo em que



CÂMARA DOS DEPUTADOS

as bagagens são cobradas em separado, o que, não se aplica às companhias aéreas brasileiras, já que aqui não há viagens de baixo custo.

Além disso, ao contrário do que afirmaram as empresas aéreas, quando passaram a cobrar pelo despacho de bagagens, os preços das passagens, de fato, não diminuíram. Segundo pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) entre junho e setembro do ano de 2017, a alta dos preços chegou a 35,9%. Já de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a elevação foi mais leve, de 16,9%.

Segue reportagem publicada pela veja, no dia 26 de outubro do ano passado: (<https://veja.abril.com.br/economia/procon-investiga-se-passagens-aumentaram-apos-nova-taxa/>)

O Procon de São Paulo notificou a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) a comprovar a informação de que houve queda no preço das passagens aéreas. A entidade tem sete dias para enviar uma resposta ao órgão.

Levantamento divulgado pela Abear informou que o preço médio das passagens aéreas havia caído de 7% a 30% após a cobrança da taxa para despachar bagagem nos voos. Outras pesquisas, entretanto, apontaram para aumento no preço dos bilhetes. Segundo a Fundação Getúlio Vargas (FGV), a alta chegou a 35,9% entre junho e setembro. Para o IBGE, o aumento foi de 16,9%.

Diante desses dados contraditórios, o Procon quer que a Abear apresente planilhas que embasam seu levantamento de preços, esclareça qual metodologia foi utilizada e informe a fonte de dados – se a coleta foi feita com as companhias aéreas ou monitoramento próprio.

Em nota, o Procon-SP informa que “espera descobrir o que há nessa ‘caixa preta’.

Em setembro, o Ministério da Justiça informou que pode ter havido “inconsistência” na pesquisa das companhias aéreas sobre queda do preço das passagens. Para esclarecer a veracidade do estudo, o governo instaurou uma averiguação. Se os dados não estiverem corretos, pode haver a aplicação de multa de até 9,4 milhões de reais ao setor.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

A nova regulamentação do setor, em vigor desde junho, permite que as companhias aéreas cobrem pelas malas despachadas. Antes, os passageiros podiam levar uma mala de 23 kg (voos nacionais) ou de 32 kg (voos internacionais) sem custos adicionais. Para compensar a redução, o peso da bagagem de mão levada pelo passageiro subiu de 5kg para 10 kg.

Desde então, cada companhia aérea adotou uma política própria de cobrança para despachar bagagens.

Em nota, a Abear diz que reafirma os dados da pesquisa que apontou queda nos preços das passagens aéreas entre julho e setembro.

“A Abear reafirma essas informações e as fornecerá ao órgão no prazo determinado, assim como fez com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). A Abear se coloca à disposição de qualquer autoridade que tenha dúvidas a respeito desse tema.

Procon investiga se passagens aumentaram após nova taxa

Órgão questiona divergência entre pesquisas de preços de passagens aéreas - entidade do setor informa queda, enquanto FGV e IBGE indicam alta

Por Da redação access_time 26 out 2017, 13h13

Desde junho, as companhias aéreas podem cobrar tarifa para despachar malas

Senacon investigará aéreas por dizer que bagagem cobrada baratearia passagens 20/10/2017 18h29 Brasílialocalização

Luciano Nascimento - Repórter da Agência Brasil

De acordo com Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), a quantidade de passageiros que viajaram por via aérea pelo Brasil caiu após as novas regras. Em maio do ano passado, por exemplo, mês anterior à aprovação da cobrança de bagagem, 7.096.762 passageiros passaram pelos aeroportos do país. Em junho, o número caiu para 6.922.225. Portanto seria necessário um amplo compromisso das companhias aéreas — com atuação dos órgãos competentes, para que haja, de fato, redução dos valores.

Um segundo ponto a ser discutido por esta casa é a cobrança por marcação de assento em voo, que de acordo com uma Empresa Aérea “quem quiser escolher o assento no momento da aquisição do bilhete terá de pagar uma taxa adicional de R\$ 10 a R\$ 20, dependendo da classe tarifária do bilhete. ”



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Em tese a escolha do assento não teria ônus no período do check-in, que começa sete dias antes da viagem, mas caso queira fazer a marcação em período anterior será cobrada uma taxa adicional.

Segue reportagem da Agência Brasileira de Comunicação publicada no dia 23 de fevereiro demonstrando a indignação do Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC):

A cobrança pela marcação de assento nos voos da companhia aérea Gol mobilizou o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ligada ao Ministério da Justiça que vai pedir explicações da companhia.

O DPDC informou hoje (23) à Agência Brasil que marcou para segunda-feira (26) uma reunião com a Gol para “obter informações sobre as novas práticas tarifárias da companhia e adotar um posicionamento sobre o assunto”.

Nesta quinta-feira (22), a Gol informou que quem quiser escolher o assento no momento da aquisição do bilhete terá de pagar uma taxa adicional de R\$ 10 a R\$ 20, dependendo da classe tarifária do bilhete.

A escolha do assento só será gratuita no período do check-in, que começa sete dias antes da viagem. A cobrança vale para as passagens compradas a partir desta sexta-feira. Com a mudança, a Gol passa a ter quatro tipos de tarifa: Max, Plus, Light e Promo. A Gol disse que, com a mudança, pretende oferecer passagens mais baratas, com descontos de até 30% na tarifa Promo.

A assessoria do DPDC disse que a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) não foi chamada para a reunião, que deverá ocorrer com somente com a participação de integrantes do departamento e representantes da Gol.

À Agência Brasil a Anac disse que não foi informada da reunião e que não é sua competência regular a cobrança para marcação de assento em viagens aéreas. “Trata-se de um serviço acessório que nunca foi regulado pela Anac ou por qualquer outra autoridade de aviação civil brasileira. Em todo o mundo, as empresas têm liberdade para implementar o serviço de acordo com a política comercial de cada uma.”

A assessoria da agência ressaltou, contudo, que, no caso de bilhetes adquiridos por passageiros com necessidade de assistência especial (pessoas com deficiência e/ou dificuldade de locomoção), estes devem ocupar, “com precedência aos demais passageiros, os assentos junto ao corredor, localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave”, conforme determina a Resolução nº 280 da Anac.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

A decisão da Gol foi criticada pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Em nota, o presidente da OAB, Cláudio Lamachia, classificou a medida de engodo e disse que se assemelha à decisão das companhias de cobrar por refeições de bordo e pelo despacho de bagagem. “Criar novas cobranças de maneira alguma pode ser uma forma de baratear os custos para o consumidor”, afirmou Lamachia.

Caso o DPDC avalie que a nova política da companhia acarreta aumento no preço dos bilhetes poderá abrir processo contra a Gol. O procedimento foi adotado em outubro do ano passado, quando o departamento determinou a abertura de processo administrativo contra a Associação Brasileira de Empresas Aéreas (Abear) e as empresas Avianca, Azul, GOL e Latam.

O motivo foi a divulgação de uma informação, em setembro, segundo a qual o preço das passagens tinha caído após o início da cobrança do despacho de bagagem. A decisão foi baseada em investigação preliminar do departamento, que concluiu haver “indícios de infração” na conduta das companhias aéreas. O processo ainda está em andamento e pode acarretar multa de até R\$ 9,5 milhões, caso haja condenação.

Em setembro do ano passado, a Abear disse que, após a mudança nas regras de despacho de bagagem, houve queda de 7% a 30% no valor da passagem aérea. No entanto, pesquisas da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicaram aumento no valor das passagens, entre junho e setembro, de respectivamente 35,9% e 16,9%. A cobrança para despacho de bagagem foi implantada em junho pelas companhias.

Edição: Nádia Franc.

Publicado em Agência Brasil - Últimas notícias do Brasil e do mundo (<http://agenciabrasil.ebc.com.br>)

Início > Defesa do Consumidor pede que Gol explique cobrança por marcação de assento

Defesa do Consumidor pede que Gol explique cobrança por marcação de assento

Luciano Nascimento - Repórter da Agência Brasil

O terceiro e último ponto que merece discussão junto a Comissão de Defesa do Consumidor é a questão do programa de milhagens que se multiplicaram no mercado brasileiro e já fazem parte da rotina do consumidor, mas sua utilização ainda causa transtornos.

Dados da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJ) mostram que as demandas do consumidor em relação a programas de fidelidade quase dobraram em 2017. O Levantamento



CÂMARA DOS DEPUTADOS

realizado pelo Senacon/ MJ trouxeram dados alarmantes, no ano de 2016 foram 3.428 reclamações e em 2017 dobraram para 6.621 e a principal queixa é “oferta não cumprida, serviço não fornecido, venda e publicidade enganosa”.

Fica claro que o consumidor não entende o programa de milhagens, de fato, as regras não se mostram compreensíveis.

Segue notícia vinculada ao site do Ministério da Justiça:

<http://www.justica.gov.br/news/reclamacoes-contra-programas-de-fidelidade-dobram-em-2017>)

Reclamações contra programas de fidelidade dobraram em 2017

Brasília, 19/01/2018 - Dados da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJ) mostram que as demandas do consumidor em relação a programas de fidelidade quase dobraram em 2017.

Tais programas, por adesão voluntária, asseguram benefícios aos seus adeptos por meio do acúmulo de pontos, milhagens e outras modalidades de aferição de metas, inclusive no setor de serviços.

Foram 6.621 reclamações apresentadas à plataforma eletrônica consumidor.gov.br em 2017, contra 3.428 em 2016, o que traduz um crescimento de exatos 93,14% entre o ano anterior (2016) e o seguinte (2017).

Informações disponíveis na plataforma indicam que o principal problema sobre o tema é “oferta não cumprida, serviço não fornecido, venda e publicidade enganosa”.

Esse problema demonstra que muitas vezes o consumidor não tem clareza sobre o funcionamento do programa e acredita ser vítima de descumprimento do que foi ofertado. As principais dicas para quem busca



CÂMARA DOS DEPUTADOS

participar de um programa de fidelidade são: Leia atentamente as regras previstas no contrato;

exija que os benefícios estejam previstos por escrito no contrato;

guarde as informações recebidas do patrocinador, como e-mails, folhetos ou correspondências do programa;

esteja atento às alterações das regras;

se o consumidor entender que foi prejudicado, entre em contato com a empresa administradora do programa e faça sua reclamação;

caso não consiga resolver seu problema com a empresa, procure um órgão de defesa do consumidor ou registre sua reclamação na plataforma www.consumidor.gov.br.

Demais problemas

O segundo item mais reclamado pelo consumidor em relação ao assunto (“não entrega, demora na entrega do produto” ou benefício, com 637 reclamações ou 9,6% do total), se reduz a apenas um terço da quantidade de queixas registradas pelo motivo principal. Outras reclamações foram:

. dificuldade de contato, demora no atendimento – 537 (8,1%);

. cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados– 537 (8,1%);

. dificuldade, atraso na devolução/reembolso de valores pagos, retenção de valores – 526 (7,9%);

. cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato (de compra e venda) – 447 (6,8%);

. dificuldade para alterar ou cancelar o contrato/serviço – 369 (5,6%);

. má qualidade no atendimento (descortesia, despreparo, constrangimento) –337 (5,1%); informações incompletas/inadequadas sobre o serviço – 238 (3,6%); dificuldade para contratar, recusa injustificada – 213 (3,2%);

. demais problemas – 1.010 (15,3%).



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Por tudo que se disse, fica claro que é preciso rediscutir-se o modelo do uso do programa de milhagens para que tais atividades possam continuar e que as devidas reparações para proteção do consumidor contra eventuais abusos possam ser realizadas.

Tendo em vista as áreas de Atividades da Comissão de Defesa do Consumidor (Conforme o Art. 32 - V do Regimento Interno) e ante todo o exposto se faz necessário o apoio dos nobres pares para a aprovação do presente Requerimento.

Deputado CARLOS SAMPAIO
(PSDB-SP)