



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI N.º 2.332, DE 2020

(Da Sra. Flávia Morais)

Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica; e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para incluir como direito dos passageiros o cancelamento do bilhete de passagem por telefone e pela internet e dá outras providências.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-5858/2019.

**APRECIAÇÃO:**  
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**  
Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta Lei altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica; e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para incluir como direito dos passageiros o cancelamento do bilhete de passagem por telefone e pela internet e dá outras providências.

**Art. 2º** A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, passa a vigorar com as seguintes alterações:

## CAPÍTULO II

### Do Contrato de Transporte de Passageiro

#### SEÇÃO I

##### Do Bilhete de Passagem

“Art. 227. ....

Art. 228. ....

Parágrafo único - As companhias aéreas e as empresas que comercializam bilhetes de passagens aéreas deverão possibilitar aos passageiros o cancelamento do bilhete por via telefônica e pela internet. (NR)

Art. 229. ....

Parágrafo único. Se o cancelamento da viagem ocorrer por motivo de força maior, inclusive nos casos em que for decretado estado de calamidade pública, o transportador poderá optar pelo reembolso integral do valor já pago do bilhete ou pelo oferecimento do serviço em outra data sem a cobrança de quaisquer valores adicionais.”

Art. 229-A. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador deverão ser informadas ao passageiro com antecedência mínima de 96 (noventa e seis horas), sendo obrigatória a reacomodação ou o reembolso nos casos em que as mudanças resultem em alteração do horário de partida ou de chegada superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

Parágrafo único. A reacomodação ou o reembolso deverão ser feitos sem a cobrança de quaisquer valores adicionais, sendo obrigatória a devolução integral dos valores pagos a mais caso haja diferença de tarifa em benefício do passageiro. (NR)

.....

**Art. 3º** O artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte parágrafo:

“Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

.....

§ 6º O cancelamento do contrato de adesão poderá ser requerido pelo consumidor por via telefônica e pela internet.” (NR)

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Ainda que com variações, a demanda e a oferta de transporte aéreo de passageiros têm apresentado aumento nos últimos anos. Com isso, cresceu também o número de empresas que comercializam bilhetes aéreos, aumentando os problemas nas relações de consumo, intensificados pela tendência de grandes companhias de centralizar as operações de atendimento ao consumidor, comprometendo, assim, a qualidade desse atendimento.

Sobre esse aspecto, a Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, não deixa explícito os meios pelos quais o passageiro pode efetuar o cancelamento do seu bilhete aéreo, tampouco a Lei nº 8.078, de 1990, que é um dos mais importantes instrumentos para a defesa da relação de consumo.

É notório que em muitas situações, as áreas de atendimento ao público tendem a dificultar a solicitação de cancelamento do contrato. Dessa forma, a regulação tem o objetivo de facilitar a vida do consumidor e, certamente, uma das formas mais simples para se cancelar um serviço é por via telefônica ou, para aqueles que detêm acesso, pela internet.

Propomos ainda a inclusão na Lei nº 7565/1986 da obrigatoriedade de as companhias realocarem ou reembolsarem os passageiros nos casos de alterações feitas pela empresa. Apesar da Resolução nº 400, de 2016, da ANAC dispor sobre esse caso, acreditamos ser importante trazer essa obrigatoriedade para a lei, ampliando a antecedência com a qual o passageiro precisa ser informado e deixando claros seus direitos.

Além disso, é fundamental ainda deixar explícito na lei que em casos de força maior, se as companhias optarem pelo reembolso ao passageiro, ele terá que ser do valor integral já pago. Tendo, no entanto, a opção de oferecer o serviço em outro momento, sem a cobrança de valores adicionais.

Por isso, apresentamos a presente proposta com a alteração na Lei nº 7.565/1986, que trata especificamente da questão do cancelamento de bilhetes aéreos, da realocação e do reembolso integral em caso de alterações e cancelamentos por parte da companhia, e, também, a alteração no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, abrangendo os cancelamentos a serem feitos por consumidores que aderirem a contratos. Entendemos que a inclusão desses direitos, na lei, é a forma mais adequada de se proteger os usuários desses serviços.

Pelos fatos aqui elencados, solicitamos o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

de 2020.

Deputada Flávia Moraes

PDT – GO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI N° 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986**

Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....  
**TÍTULO VII**  
DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO  
.....

.....  
**CAPÍTULO II**  
DO CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIRO

**Seção I**  
**Do Bilhete de Passagem**

Art. 227. No transporte de pessoas, o transportador é obrigado a entregar o respectivo bilhete individual ou coletivo de passagem, que deverá indicar o lugar e a data da emissão, os pontos de partida e destino, assim como o nome dos transportadores.

Art. 228. O bilhete de passagem terá a validade de um ano, a partir da data de sua emissão.

Art. 229. O passageiro tem direito ao reembolso do valor já pago do bilhete se o transportador vier a cancelar a viagem.

Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de quatro horas, a transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

---



---

## **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

---

### **CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL**

---

#### **Seção III Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (*Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008*)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

### **CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

---



---



## RESOLUÇÃO N° 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

**(Texto compilado)**

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

### **CAPÍTULO I** **DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO**

#### **Seção I** **Da Oferta do Serviço**

**Art. 2º** Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

**Art. 3º** O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

**FIM DO DOCUMENTO**