

COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

PROJETO DE LEI Nº 2.065, DE 2019

Veda a intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo.

Autor: Deputado FÁBIO MITIDIERI

Relator: Deputado DUDA RAMOS

I - RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei nº 2.065, de 2019, de autoria do Deputado Fábio Mitidieri. A iniciativa veda a imposição de intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo. De acordo com o projeto, são nulas as cláusulas contratuais nesse sentido. Ademais, impõe-se aos transportadores aéreos a obrigação de oferecer aos consumidores que adquirem seus serviços por intermédio de agências de turismo as mesmas condições de alteração e cancelamento e os mesmos canais de atendimento dispensados aos consumidores que adquirem diretamente os seus serviços. O descumprimento da lei, diz a proposição, torna os infratores sujeitos às sanções do Código de Defesa do Consumidor.

Na justificação da proposta, o autor argumenta que a alteração das condições do contrato de transporte aéreo é serviço prestado pelas próprias companhias aéreas, não por agências de turismo. Daí considerar abusiva a regra da intermediação, que, diz, coloca em dificuldades os



consumidores que estão distantes da área de atuação da agência ou se veem em problemas em feriados ou fins de semana.

A matéria foi distribuída também às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania. O regime de tramitação é ordinário e a apreciação pelas comissões é conclusiva.

Não houve emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em exame veda a imposição de intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo.

Atualmente, ao contratar serviço de transporte aéreo mediante a intermediação de agência de turismo, o consumidor fica impedido de solicitar diretamente à companhia aérea alterações ou cancelamento de serviços, caso isso se mostre necessário. Terá, nesse caso, de recorrer à agência de turismo, que poderá cobrar por essa nova intermediação.

Ao lado desse custo adicional, ressaltou bem o autor que muitas vezes ocorre de o consumidor ter dificuldade de contato com a agência, muito especialmente quando é empresa tradicional, que não opera inteiramente online, com atendimento ininterrupto. Isso acontece mais frequentemente em viagem ao exterior, causando preocupações e prejuízos quando se faz necessária alguma alteração na reserva, mas é impossível fazê-la diretamente.

É razoável, assim, que a lei venha em socorro do passageiro, que é a parte vulnerável na relação de consumo. Com a mudança proposta, ele continuará podendo recorrer a serviços de intermediação da agência de turismo na hipótese de querer alterar o contrato de transporte aéreo, mas não fica mais obrigado a isso. A empresa aérea, por seu turno, não poderá alegar que apenas a agência de turismo pode solicitar alterações nos contratos de transporte. Fica patente, nos termos do projeto de lei, que o passageiro pode



se valer dos canais de atendimento do transportador para revisar ou cancelar o contrato.

Dito isso, é importante acentuar que a matéria tem conexão com a atuação das agências de turismo, aspecto tratado no art. 27 da Lei Geral do Turismo – nº 11.771, de 2008. Melhor, portanto, que o conteúdo em exame deixe de constituir lei avulsa, passando a fazer parte do corpo da mencionada norma legal. Para isso, foi necessário elaborar um substitutivo.

Ao dar novo formato à proposição, entendeu-se que convém a inclusão de dois comandos: um que determine à agência de turismo o envio das informações completas do passageiro ao transportador aéreo, nos moldes do que foi estabelecido, em 2022, no art. 227 da Lei nº 7.565, de 1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica; outro que impeça o transportador de cortar o vínculo da agência de turismo com a reserva que, agora, tenha sido alterada pelo próprio passageiro. São cuidados que, numa relação tripartite, precisam ser tomados.

Em vista do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.065, de 2019, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado DUDA RAMOS

Relator



COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.065, DE 2019

Altera a Lei nº 11.771, de 2008, para permitir que o adquirente de passagem por intermédio de agência de turismo altere ou resila o contrato de transporte aéreo diretamente com o prestador do serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o art. 27 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que *“Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências”*, para permitir que o adquirente de passagem por intermédio de agência de turismo altere ou resila o contrato de transporte aéreo diretamente com o prestador do serviço.

Art. 2º O art. 27 da Lei nº 11.771, de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 27.....

.....

§ 5º A intermediação prevista no § 2º deste artigo:

I – não impede a oferta, reserva e venda direta ao público pelos fornecedores dos serviços nele elencados;

II – não impede o adquirente da passagem de alterar ou resilir o contrato de transporte aéreo diretamente com o prestador do serviço, cabendo-lhe arcar com os custos correspondentes.



§ 5º-A. No ato da compra de passagem, a agência de turismo é obrigada a repassar ao transportador aéreo informações pessoais e contatos do passageiro, nos termos da regulamentação prevista no art. 227, parágrafo único, da Lei nº 7.565, de 1986.

§ 5º-B. O transportador aéreo deve permitir àquele que adquire passagem aérea junto a agência de turismo que altere ou resile o contrato de transporte, sem intermediação dela.

§ 5º-C. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II do § 5º deste artigo, o transportador aéreo alertará a agência de turismo para o fato, mantendo ativo o vínculo dela com o referido contrato de transporte, até o termo deste.

.....” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado DUDA RAMOS
Relator

