

PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. DEFENSOR STÉLIO DENER)

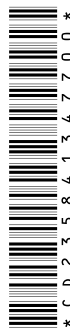
Acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “*Dispõe sobre as atividades das agências de turismo*”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “*Dispõe sobre as atividades das agências de turismo*”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

Art. 2º A Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 10-A:

“Art. 10-A. Ao realizarem a venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagem aérea e demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, as agências de turismo e as agências de viagem e turismo devem providenciar, no prazo máximo de vinte e quatro horas após a confirmação do pagamento, a emissão do bilhete de passagem junto ao transportador aéreo, ou do comprovante de reserva junto ao prestador do serviço contratado, e promover a respectiva entrega ao adquirente.



Parágrafo único. Caso o bilhete de passagem aérea ou o comprovante de reserva do serviço contratado não seja emitido no prazo estabelecido no *caput* deste artigo, o adquirente poderá exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, que deve ser creditada na mesma modalidade de pagamento utilizada na aquisição, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

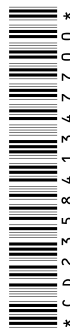
II – tratando-se de passagem aérea, a remarcação da viagem, mediante efetivação de nova reserva e correspondente emissão de bilhete de passagem, com idêntica origem e destino, para data e horário de livre escolha do adquirente, na mesma classe tarifária, mantidos os preços e demais condições originalmente contratados;

III - tratando-se de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, a respectiva remarcação, mediante efetivação de nova reserva para data e horário de livre escolha do adquirente, dentre os disponíveis pelo prestador selecionado e mantidos os preços e demais condições originalmente contratados.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A presente iniciativa expressa a preocupação de tutelar os direitos dos adquirentes de bilhetes de passagens aéreas frente a uma situação que vem se tornando recorrente em diversas agências de turismo, principalmente aquelas que operam no ambiente virtual: a efetivação da reserva sem a correspondente emissão do bilhete.



Recentemente, vários consumidores viram-se lesados diante da repentina suspensão, pela agência de viagens 123 milhas, de pacotes de viagens e emissão de passagens de sua linha promocional, com datas flexíveis, porém com embarques próximos (previstos para períodos entre setembro e dezembro de 2023).

Essa situação, contudo, não consistiu em um episódio isolado. Tem sido corriqueira a desídia (ou omissão deliberada), por parte de algumas agências de turismo, ao não providenciarem, junto às companhias aéreas, a tempestiva emissão dos bilhetes de passagem adquiridos.

Em muitos casos, a solicitação de compra é até lançada em seus sítios eletrônicos como “efetivada” ou “confirmada”; no entanto, na prática, o bilhete de passagem, por vezes, demora dias, semanas ou meses para ser emitido – ou nem chega a ser emitido, em grave frustração e prejuízo financeiro aos adquirentes de boa-fé, que podem vir a tomar conhecimento dessa situação apenas no dia da realização da viagem.

Para piorar a gravidade da situação, fatos como esses não se verificam apenas nas aquisições de passagens aéreas, mas também em outras atividades e serviços costumeiramente ofertados por agências de turismo, a exemplo de reservas de hotéis e pousadas e alugueis de veículos, cujos *vouchers* também deixam de ser emitidos.

Consideramos que uma forma adequada de resolver esse problema e assegurar a qualidade do serviço prestado reside em instituir a obrigatoriedade de um prazo máximo de vinte e quatro horas para a emissão tanto dos bilhetes aéreos, quanto de *vouchers* relativos a outros serviços e atividades contratados pelo viajante.

Caso não cumprida essa obrigação, fica assegurado ao consumidor, sob sua livre escolha, obter a imediata restituição da quantia paga ou exigir ou a remarcação da viagem ou do serviço, mantidos os preços e demais condições originalmente contratados.

São providências que, a par de serem genericamente abordadas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, carecem de uma previsão mais precisa e direcionada aos serviços prestados pelas agências de



turismo, sobretudo em razão da especificidade do regramento legal desse setor, previsto na Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014. Ademais, a grave dimensão dos fatos mais recentes exige o reforço e aprimoramento da disciplina normativa em torno da atividade desempenhada por essas empresas, de modo a estimular a melhoria da qualidade de seus serviços e a eficiência na sua prestação.

Certos de que a presente iniciativa contribuirá para garantir mais transparência, segurança e confiabilidade nas relações entre as agências de turismo e os consumidores adquirentes, contamos com o apoio dos nobres Pares para a sua célere conversão em lei.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado DEFENSOR STÉLIO DENER

