



26212759



08027.001141/2023-58



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Diretoria de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 621/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor  
Luciano Bivar  
Primeiro Secretário  
Câmara dos Deputados  
70160-900 - Brasília - DF

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - **RIC nº 2534/2023**, de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu (União/RJ)

**Referência:** Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 418 (26009898)

Senhor Primeiro-Secretário,

Com cordiais cumprimentos, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2534/2023 (25817847), de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu (União/RJ), para encaminhar o Ofício nº 906/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ e a Informação nº 13/2023/CALER/CGEMM/DPDC/SENACON, elaborados pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Sendo essas as informações que julgo pertinentes, encaminho o presente à Câmara dos Deputados.

Atenciosamente,

**FLÁVIO DINO**  
Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://minjstj.mpf.mp.br/autenticacao-assinatura/camara/leg.dj1/codArquivoCor-25804719>

2364719



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Dino, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 27/11/2023, às 13:20, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **26212759** e o código CRC **377628C6**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

#### Anexos:

- a) Ofício nº 906/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ (26206556);
- b) Informação nº 13/2023/CALER/CGEMM/DPDC/SENACON (26157222).

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001141/2023-58

SEI nº 26212759

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-2159 / 9001 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

2364719



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-2364719>



25855525



08027.001141/2023-58



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Setor de Projeto de Leis em fase de sanção, indicações e requerimentos parlamentares e serviço de informação ao cidadão

OFÍCIO Nº 516/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor Secretário Nacional do Consumidor - Senaçon

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.534/2023, de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu

Prezadas(os) Senhoras(es),

Com cordiais cumprimentos, encaminho para conhecimento e manifestação, o Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.534/2023 (25817847), de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu (UNIÃO/RJ), apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados, em 17/10/2023, assim ementado:

"Solicita informações ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, referente aos procedimentos adotados para garantir a segurança dos consumidores do transporte aéreo de passageiros."

Os questionamentos apresentados pelo Parlamentar são os seguintes:

1. Qual a quantidade de voos atrasados e cancelados em 2021, 2022 e 2023?
- 2- Quais os motivos desses cancelamentos e atrasos?
- 3- Qual a distribuição dos voos cancelados e atrasados por empresas aéreas e aeroportos?
4. Qual a quantidade de passageiros prejudicados por esses atrasos e cancelamentos?
5. Quais os destinos mais impactados com esses atrasos e cancelamentos? 6. Em quais aeroportos esse fato ocorre com mais recorrência?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-25817847.html>

2364719

7. Qual o motivo das passagens estarem com uma variação de reajuste acima do normal? Tendo passagens chegando a mais de 6 mil reais em trechos que geralmente não custam nem 2 mil reais?

8- Quantos passageiros tiveram suas demandas atendidas pelos SAC das empresas?

9- Quantos clientes tiveram alguma cobrança indevida ou abusiva para cancelar ou alterar contrato de voo?

10. Quantos passageiros se sentiram lesados por ofertas não cumpridas, publicidade enganosa e venda enganosa?

11- Quais medidas tomadas pela Secretaria Nacional do Consumidor frente a estes problemas? 12- Quantas multas foram geradas para as empresas aéreas ou administradoras de aeroportos?

Outrossim, solicito que, na eventualidade de possuir natureza sigilosa a informação requerida, seja enviada cópia da decisão de classificação proferida pela autoridade competente, ou termo equivalente, contendo os elementos elencados no art. 28 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou, caso se trate de outras hipóteses legais de sigilo, seja mencionado expressamente o dispositivo legal que fundamenta o sigilo.

Considerando o teor do requerimento e o contido no art. 50, §2º da Constituição Federal de 1988, solicito a gentileza de encaminhar a resposta **até o dia 17/11/2023**, com as informações e os esclarecimentos pertinentes.

Estamos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos por e-mail [dial.sal@mj.gov.br](mailto:dial.sal@mj.gov.br) ou no ramal (61) 2025-7512.

Atenciosamente,

# **ANDRÉA KARINE ASSUNÇÃO SOBRAL**

Diretora de Assuntos Legislativos



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉA KARINE PEREIRA ASSUNÇÃO SOBRAL**, Diretor(a) de Assuntos Legislativos, em 09/11/2023, às 11:50, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25855525** e o código CRC **563DCCED**  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001141/2023-58

---

SEI nº 25855525

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-7512 / 9001 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <https://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

/p\_8826650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/TTA0HITJ/Oficio\_25855525.html

2364719



26157222

08027.001141/2023-58



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação de Análise Legislativa e Regulatória

## INFORMAÇÃO Nº 13/2023/CALER/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001141/2023-58**

### I) INTRODUÇÃO

1. Trata-se de Requerimento de Informação Parlamentar nº 2.534/2023 (SEI nº 25817847), de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu (UNIÃO/RJ), apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados, em 17/10/2023, cujo objeto é a solicitação de informações e procedimentos adotados, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para garantir a segurança dos consumidores do transporte aéreo de passageiros.

2. Os questionamentos apresentados pelo Parlamentar são os seguintes:

- I - Qual a quantidade de voos atrasados e cancelados em 2021, 2022 e 2023?
- II - Quais os motivos desses cancelamentos e atrasos?
- III - Qual a distribuição dos voos cancelados e atrasados por empresas aéreas e aeroportos?
- IV - Qual a quantidade de passageiros prejudicados por esses atrasos e cancelamentos?
- V - Quais os destinos mais impactados com esses atrasos e cancelamentos?
- VI - Em quais aeroportos esse fato ocorre com mais recorrência?
- VII - Qual o motivo das passagens estarem com uma variação de reajuste acima do normal? Tendo passagens chegando a mais de 6 mil reais em trechos que geralmente não custam nem 2 mil reais?
- VIII - Quantos passageiros tiveram suas demandas atendidas pelos SAC das empresas?
- IX - Quantos clientes tiveram alguma cobrança indevida ou abusiva para cancelar ou alterar contrato de voo?
- X - Quantos passageiros se sentiram lesados por ofertas não cumpridas, publicidade enganosa e venda enganosa?
- XI - Quais medidas tomadas pela Secretaria Nacional do Consumidor frente a estes problemas?
- XII - Quantas multas foram geradas para as empresas aéreas ou administradoras de aeroportos?

### II) DA ATUAÇÃO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

3. Inicialmente, esclarecemos que a competência para reunir, acoplar e fornecer os dados específicos sobre voos atrasados, cancelados, motivos, distribuição por empresas aéreas e aeroportos, quantidade de passageiros prejudicados, destinos impactados, ocorrências em aeroportos, variação de reajuste nas passagens, atendimento pelo SAC das empresas e cobranças indevidas é atribuída à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

4. Sabe-se que a ANAC é o órgão responsável pela regulação do setor de aviação civil no Brasil, incluindo neste campo de atuação todos os aspectos relacionados aos voos, empresas aéreas, aeroportos e direitos dos passageiros.

5. Não obstante, a Senacol possui acesso a algumas das informações solicitadas, na medida em que desempenha o papel de coordenação e monitoramento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), sendo responsável, portanto, pela reunião em sua base de dados das reclamações e denúncias dos consumidores nos mais diversos setores econômicos, incluindo aviação civil.

6. Nesse particular, informamos que a Senacol tem acesso a três bases de dados distintas, no âmbito da qual extrai informações agregadas sobre determinados setores e serviços.

7. O SINDEC, Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, reúne 26 Procons estaduais, o Procon do Distrito Federal e mais de 600 Procons municipais. Tais órgãos atendem a uma média mensal de 150 mil consumidores, e tais atendimentos são registrados na base de dados interna e compartilhada com os demais integrantes do Sistema via Sindec.

8. O ProConsumidor, sistema que intenta substituir o Sindec, também corresponde a uma política de integração dos órgãos de defesa do consumidor, e possibilita o monitoramento das ações implementadas pelos órgãos de estado ou entes de mercado, e tem como objetivo propiciar atendimentos céleres e flexíveis aos consumidores, mediante, entre outros ferramentais, a centralização da gestão e acompanhamento das reclamações por parte das empresas habilitadas e o estabelecimento de prazos para os atendimentos.

9. Por fim, há, também, o Consumidor.gov.br, que trata-se de plataforma disponibilizada pelo governo para possibilitar a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo, o qual se dá via internet, em procedimento simplificado, e sem a intervenção dos órgãos estatais ou dos entes administrativos representados pelos Procons.

10. Prestadas tais informações introdutórias, apresentamos os dados do setor de aviação civil reunidos nas plataformas supramencionadas, no período selecionado de 2018 a 2023.

### III) CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma consumidor.gov.br as principais reclamações decorreram da dificuldade de ter os valores reembolsados após problemas na prestação de serviços, cancelamento de voos, serviços não fornecidos, demanda não resolvida via SAC, cobrança indevida ou abusiva para alterar ou cancelar o contrato, perda de bagagem, dificuldade de contato e de acesso ao SAC, e atraso de voo. Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

12.

| Consumidor.gov.br | 2018   | 2019   | 2020   | 2021    |
|-------------------|--------|--------|--------|---------|
| Transporte Aéreo  | 28.661 | 47.674 | 65.503 | 101.661 |

**IV) SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC**

13. No SINDEC, as principais reclamações decorreram da rescisão/alteração unilateral do contrato, resolução das demandas via SAC, cobrança indevida ou abusiva, não pagamento de indenização, vício de qualidade, serviço não fornecido, cancelamento de serviço via SAC, dúvida sobre cobrança e orçamento, recusa injustificada em prestar serviço, dano material/pessoal decorrente do serviço e demais problemas.

| Sindec        | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022  | 2023  | Total  |
|---------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| Aviação civil | 11.158 | 18.959 | 24.977 | 21.652 | 9.485 | 1.682 | 87.913 |

**V) PROCONSUMIDOR**

14. No ProConsumidor, sistema implementado desde 2021, as principais reclamações decorreram da dificuldade de ter os valores reembolsados após problemas da prestação do serviço, oferta não cumprida, cancelamento de voos, serviços não fornecidos, demanda não resolvida via SAC, cobrança indevida ou abusiva para alterar ou cancelar o contrato, extravio/avaria de bagagem, dificuldade de contato e de acesso ao SAC, e atraso de voo.

| ProConsumidor    | 2021 | 2022  | 2023  | Total  |
|------------------|------|-------|-------|--------|
| Transporte aéreo | 766  | 6.401 | 7.256 | 14.423 |

**VI) PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS**

15. No que concerne aos processos administrativos em curso nesta Secretaria em face das companhias aéreas, elencamos os seguintes expedientes, os quais ainda estão em tramitação:

| Tipo                    | Número               | Parte  | Descrição   |
|-------------------------|----------------------|--|---|
| Processo Administrativo | 08012.000057/2022-03 | Gol Linhas Aéreas S.A, Latam Airlines Brasil e Azul Linhas Aéreas Brasileiras  | Fato noticiado na imprensa sobre os cancelamentos de voos pelas companhias aéreas, por razões variadas, no âmbito da pandemia Covid-19.   |
| Processo Administrativo | 08012.002329/2017-34 | ABEAR – Associação Brasileira das Empresas Aéreas, OceanAir Linhas Aéreas S/A, Azul Linhas Aéreas Brasileiras e outras | Suposta queda na média das tarifas das passagens aéreas desde o início da cobrança das bagagens em voos nacionais.  |
| Processo Administrativo | 08012.003077/2021-47 | Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)  | Abuso na cobrança de taxa incompatível com a legislação regulamentar com a boa-fé.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.003215/2022-79 | Tam Linhas Aéreas S/A  | Supostas falhas na prestação de serviços da companhia aérea, relacionadas a violações ao direito de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.002841/2018-61 | Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A   | Notícias amplamente difundidas na mídia relatando que as empresas aéreas passaram a cobrar um adicional para reservar antecipadamente assentos, podendo caracterizar indícios de violação aos direitos do consumidor. |
| Averiguação Preliminar  | 08012.001556/2018-23 | Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A   | Aumento no valor da tarifa de bagagem.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.003571/2021-10 | Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.  | Descumprimento das normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.003574/2021-45 | Gol Linhas Aéreas S.A  | Dificuldade enfrentada pelos consumidores para entrar em contato com o fornecedor.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.000306/2018-76 | Gol Linhas Aéreas S.A  | Atos de cobrança por marcação de assento no momento da compra da passagem aérea.  |
| Averiguação Preliminar  | 08012.001016/2021-45 | Gol  | Remarcação de passagens e restituição de valores relativos a voos cancelados em razão da pandemia de Coronavírus.   |
| Averiguação Preliminar  | 08012.002841/2018-61 | Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A   | Notícias amplamente difundidas na mídia relatando que as empresas aéreas passaram a cobrar um adicional para reservar antecipadamente assentos, podendo caracterizar indícios de violação aos direitos do consumidor. |



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

f https://infogov.mj/autenticacao-assinatura/canarialeg/017/codArquivoCor-2504719

2364719

|                        |                      |                                    |   |
|------------------------|----------------------|------------------------------------|---|
| Averiguação Preliminar | 08012.001752/2023-65 | Tam Linhas Aéreas S/A              | Supostos casos de discriminação racial e falha na prestação de serviço. |
| Averiguação Preliminar | 08012.001751/2023-11 | Gol Linhas Aéreas S.A              | Supostos casos de discriminação racial e falha na prestação de serviço. |
| Averiguação Preliminar | 08012.002085/2023-38 | Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A | Supostos casos de discriminação racial e falha na prestação de serviço. |

## VII) MULTAS APLICADAS

16. Por fim, quanto às multas aplicadas pela Senacon contra as empresas do setor aéreo, foi localizado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o Processo Administrativo nº 08012.003555/2021-19, envolvendo a representada ITAPEMIRIM TRANSPORTES AÉREOS, no âmbito do qual foi aplicada multa no valor de R\$ 3.005.657,60 (três milhões e cinco mil seiscientos e cinquenta e sete reais e sessenta centavos), diante do súbito encerramento unilateral das atividades, que prejudicou diversos consumidores.

## VIII) PREÇO DAS PASSAGENS AÉREAS

17. A regulação de preços representa uma das principais incumbências da regulação econômica, pois o consumidor orienta suas decisões e críticas, predominantemente, com base nos valores dos produtos. Entretanto, essa tarefa não é simples, dada a multiplicidade de fatores que podem influenciar a composição dos preços, e o mercado, em sua essência, deve operar de forma autônoma. Nessa perspectiva, a intervenção do Estado deve ser mínima, reservando-se para casos em que ocorre o abuso. Aqui reside o principal desafio: estabelecer critérios claros para a definição do que constitui o abuso.

18. Desse modo, esta Secretaria tem atuado para melhor entender o mercado e a composição dos preços das companhias aéreas, com o objetivo de verificar se há abusividade nos preços praticados pelas empresas do setor operantes no Brasil. Atualmente, encontra-se em andamento o procedimento de monitoramento de mercado nº 50000.015082/2022-89.

## IX) SERVIÇO DE ATENTIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

19. O Decreto n.º 11.034, de 5 de abril de 2022, estabeleceu em seu artigo 15 que, em salvaguarda ao princípio da efetividade, à Senacon competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC. Este trabalho está em andamento, com previsão de conclusão do estudo para a implementação da tecnologia no final deste ano. A partir da implementação, a Senacon passará a acompanhar a efetividade do SAC das empresas.

20. Por enquanto, não há dados relativos ao quantitativo de passageiros que tiveram suas demandas atendidas pelos SAC das companhias aéreas.

## IX) CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTO

21. Como visto, a ANAC, como órgão regulador do setor de aviação civil no Brasil, desempenha um papel integral na regulação e supervisão de todas as facetas relacionadas aos voos, empresas aéreas, aeroportos e, portanto, detém a competência para consolidar e disponibilizar informações específicas sobre voos atrasados, cancelados, motivos, distribuição por empresas aéreas e aeroportos, destinos impactados, ocorrências em aeroportos, dentre outras.

22. Assim, a Secretaria Nacional do Consumidor apresentou os dados de reclamações consolidadas nos sistemas que administra, bem como o panorama de sua atuação no setor aéreo, de acordo com as suas atribuições e competência.

**LORENA HENRIQUES CAMPOS**

Coordenadora de Análise Legislativa e Regulatória



Documento assinado eletronicamente por LORENA HENRIQUES CAMPOS, Coordenador(a) de Análise Legislativa e Regulatória, em 17/11/2023, às 11:07, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador 26157222 e o código CRC 45986242. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infocg-autenticacao-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-2504719>



26206556



08027.001141/2023-58



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

OFÍCIO Nº 906/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora  
**ANDRÉA KARINE ASSUNÇÃO SOBRAL**  
Diretora de Assuntos Legislativos da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.534/2023

Senhora Diretora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao Ofício nº 516/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ (25855525), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.534/2023 (25817847), de autoria do Deputado Federal Juninho do Pneu (UNIÃO/RJ), apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados, em 17/10/2023, que solicita informações ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, referente aos procedimentos adotados para garantir a segurança dos consumidores do transporte aéreo de passageiros.", encaminho Informação nº 13/2023/CALER/CGEMM/DPDC/SENACON (26157222), com manifestação desta Secretaria.

2. Permaneço à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

RICARDO HAACKE SUPPION  
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 21/11/2023, às 10:37, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **26206556** e o código CRC **3DB735CF**  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[https://infocidigital.autenticidade.assinatura.caixaleg.mj/cid/Arquivo/Oficio\\_26206556.html](https://infocidigital.autenticidade.assinatura.caixaleg.mj/cid/Arquivo/Oficio_26206556.html)

2364719

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001141/2023-58

SEI nº 26206556



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mjoficio.autenticidade-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-2304719>

f

2364719

RIC n.2534/2023

Apresentação: 17/10/2023 16:04:19.393 - Mesa

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº DE 2023  
(Do Sr. Juninho do Pneu)

Solicita informações ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, referente aos procedimentos adotados para garantir a segurança dos consumidores do transporte aéreo de passageiros.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e nos artigos 115, I e 116 ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, solicito a Vossa Excelência que seja encaminhado ao Excelentíssimo Ministro da Justiça, com cópia a Secretaria Nacional do Consumidor, solicitando informações sobre as questões levantadas no ofício anexo.

Justificativa

O presente instrumento visa esclarecer algumas informações necessárias para a fiscalização do Poder Legislativo previsto na Constituição Federal, bem como estabelecer parâmetros referentes aos procedimentos adotados para garantir a segurança dos consumidores do transporte aéreo de passageiros.

Sala das Sessões, de 2023.

Deputado Federal Juninho do Pneu  
União/RJ



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.  
Para verificar a assinatura, acesse [https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364719](https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD230602939700)  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Juninho do Pneu



2364719

\* C D 2 3 0 6 0 2 9 3 3 9 7 0 0 \*

Ofício nº 130/2023/GAB/JR

Brasília, 17 de outubro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor  
 Flávio Dino  
 Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública

Senhor Ministro,

Venho por meio deste, solicitar junto a Vossa Excelência informações quanto às atividades das companhias aéreas brasileiras, bem como o encaminhamento de cópia para a Secretaria Nacional do Consumidor para resposta dos devidos questionamentos.

A justificativa para este requerimento baseia-se na relevância do sistema aeroportuário do Brasil com principal ponto na relação dos usuários consumidores que têm seus voos cancelados e adiados rotineiramente, bem como o alto preço abusivo das passagens aéreas.

Precisamos de respostas para levar a população uma maior segurança pública em que a importância do tema é de relevância nacional, de forma que como sugestão o Ministério precisa fazer um levantamento para não termos mais problemas na relação de consumo de nenhum serviço no País.

Portanto, através dessa solicitação de Requerimento de Informação realizamos algumas indagações:

1. Qual a quantidade de voos atrasados e cancelados em 2021, 2022 e 2023?
- 2- Quais os motivos desses cancelamentos e atrasos?
- 3- Qual a distribuição dos voos cancelados e atrasados por empresas aéreas e aeroportos?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.  
 Para verificar a assinatura, acesse [https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364719](https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD230602939700)  
 Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Júlio do Pina



2364719

\* C D 2 3 0 6 0 2 9 3 9 7 0 0 \*

4. Qual a quantidade de passageiros prejudicados por esses atrasos e cancelamentos?
  5. Quais os destinos mais impactados com esses atrasos e cancelamentos?
  6. Em quais aeroportos esse fato ocorre com mais recorrência?
  7. Qual o motivo das passagens estarem com uma variação de reajuste acima do normal? Tendo passagens chegando a mais de 6 mil reais em trechos que geralmente não custam nem 2 mil reais?
- 8- Quantos passageiros tiveram suas demandas atendidas pelos SAC das empresas?
- 9- Quantos clientes tiveram alguma cobrança indevida ou abusiva para cancelar ou alterar contrato de voo?
10. Quantos passageiros se sentiram lesados por ofertas não cumpridas, publicidade enganosa e venda enganosa?
- 11- Quais medidas tomadas pela Secretaria Nacional do Consumidor frente a estes problemas?
- 12- Quantas multas foram geradas para as empresas aéreas ou administradoras de aeroportos?
- Colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Cordialmente,

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Deputado Federal Juninho do Pneu  
União/RJ



2364719

\* C D 2 3 0 6 0 2 9 3 9 7 0 0 \*