

# COMISSÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI N° 4.782, DE 2023

Apensado nº 4.855, 2023 e Apensado nº57, de 2024

Introduz o artigo 10-A na Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, para garantir que os compradores de bilhetes de passagem aérea e outros serviços relacionados a viagens e turismo recebam o comprovante correspondente no prazo máximo de vinte e quatro horas após a confirmação do pagamento.

**Autora:** Deputado DEFENSOR STÉLIO DENER  
**Relator:** Deputado DUARTE JR

### I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.782, de 2023, de autoria do ilustre Deputado Federal Defensor Stélio Dener, pretende acrescentar o art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”. Na justificativa, o parlamentar embasa a proposição na necessidade 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, a efetivação da reserva sem a correspondente emissão do bilhete.

Estão apensados a este PL os seguintes 2 projetos, que abordam a temática da proteção e prevenção aos maus tratos com os pets. São eles:

- 1- O Projeto nº 4.855, de 2023, de autoria do ilustre Deputado Federal Cabo Gilberto Silva, que objetiva altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer normas de proteção ao consumidor de serviços de turismo O projeto de Lei nº751, de 2023, do deputado Felipe Becari, dispõe sobre as regras para garantia da segurança de



\* C D 2 4 1 0 8 3 4 5 3 8 0 0 \*

animais em espaços particulares de convivência, conhecidos como “espaço pet” e dá outras providências

- 2- O projeto de Lei nº57, de 2024, Jadyel Alencar - PV/PI, Altera as Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Política Nacional do Turismo) e 12.974, de 15 de maio de 2014 (Lei das Agências de Turismo) para criar mecanismos nas relações consumeristas e atribuir responsabilidades aos prestadores de serviços na forma que especifica.

A matéria foi despachada às Comissões de Defesa do Consumidor, Turismo e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD) Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II.

Nesta Comissão, aberto o prazo regimental de emendamento, não foram apresentadas emendas.

O regime de tramitação é o ordinário e a matéria está sujeita à apreciação conclusiva das comissões, nos termos do art. 24 do Regimento Interno.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Nos termos do art. 32º do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, compete a esta Comissão de Defesa do Consumidor proferir parecer acerca do mérito do Projeto de Lei nº 4.782, de 2023, e dos seus apensados: Projeto de Lei nº 4.855, de 2023 e Projeto de Lei nº57, de 2024.

Considero os projetos meritórios sob exame, tendo em vista que busca assegurar a qualidade do serviço prestado, no que se refere, a venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagem aérea e demais serviços de turismo.

Com o intuito de instituir a obrigatoriedade de um prazo máximo de vinte e quatro horas para a emissão dos bilhetes aéreos, vouchers e outros serviços contratados pelo viajante.

O CDC já prevê a necessidade de clareza e transparência nas relações de consumo, e o PL 4.782/2023 complementa essas disposições ao estabelecer um prazo específico para a emissão de comprovantes de compra. Isso reduz incertezas e aumenta a previsibilidade nas transações comerciais entre consumidores e agências de turismo.

A doutrina enfatiza a importância da rapidez e eficiência na prestação de serviços, como forma de garantir a plena satisfação do consumidor. Segundo Rizzato Nunes, “a



\* C D 2 4 1 0 8 3 4 5 3 8 0 0 \*

proteção do consumidor não se limita à qualidade do produto ou serviço, mas também à eficácia dos procedimentos e prazos envolvidos na relação de consumo”.

O PL 4782/2023 se alinha a essa visão ao determinar um prazo concreto para a emissão dos comprovantes, assegurando um atendimento mais ágil e eficiente.

No que tange às proposições apensadas, os Projetos de Lei nºs 4.855, de 2023, e 57, de 2024, de 2023, alteram respectivamente a Lei nº 12.974/2014 (que dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo), e a Lei nº 8.078/1990 (código de defesa do consumidor), no âmbito da Proteção à Saúde e Segurança, práticas abusivas e dos contratos de adesão.

Fica evidente que, embora o Código de Defesa do Consumidor não aborde diretamente a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens aéreas, ele estabelece princípios gerais que se aplicam a todas as transações comerciais, incluindo venda de passagens aéreas.

Além dos princípios gerais, o CDC evoluiu para incorporar novas demandas, como a proteção no comércio eletrônico, garantindo uma adaptação contínua às mudanças do mercado e às necessidades dos consumidores. Assim, acreditamos que o substitutivo apresentado resolve as lacunas trazidas pelas práticas ilegais no comércio eletrônico das passagens.

Ante o exposto, voto pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 4.782, de 2023, de autoria do ilustre Deputado Federal Defensor Stélio Dener, e dos seus apensados Projeto de Lei nº 4.855, de 2023, de autoria do Deputado Federal Cabo Gilberto Silva, e Projeto de Lei nº 57, de 2024, de autoria do ilustre Deputado Federal Jadyel Alencar, na forma do substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2023.



Deputado DUARTE JR. (PSB/MA)

Relator



\* C D 2 4 1 0 8 3 4 5 3 8 0 0 \*

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### **SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI N° 4.782, DE 2023**

Apensado nº 4.855, 2023 e Apensado nº57, de 2024

Introduz o artigo 10-A na Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, para garantir que os compradores de bilhetes de passagem aérea e outros serviços relacionados a viagens e turismo recebam o comprovante correspondente no prazo máximo de vinte e quatro horas após a confirmação do pagamento.

O Congresso Nacional decreta:

**Art.1º** O art. 10 da Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 10º .....

I - o serviço oferecido, especificando a modalidade de transporte, datas e horários de prestação do serviço;

II - o valor total, os termos de pagamento e, se aplicável, as opções de financiamento;

III - As condições referentes à modificação, cancelamento e reembolso dos pagamentos pelos serviços;

IV - identificação das empresas e empreendimentos participantes responsáveis pela realização do transporte; e

V - sinalização de eventuais restrições existentes para a sua realização. (NR)”

**Art.2º** Acrescenta-se o seguinte artigo à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014:

“Art. 10-A. Ao realizarem a venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagem aérea e demais serviços e atividades de



\* C D 2 4 1 0 8 3 4 5 3 8 0 0 \*

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 aéreo 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 - no caso de passagens aéreas, é possível reagendar a viagem ao fazer uma nova reserva e emitir um novo bilhete com a mesma origem e destino, em uma data e horário de escolha do comprador, mantendo a classe tarifária original, preços e demais condições contratadas inicialmente.

III - tratando-se de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, a respectiva marcação, 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 de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.



Deputado **DUARTE JR** (PSB/MA)

Relator

