



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº DE 2024.
(Da Sra. Clarissa Tércio)

Requer informações ao Excelentíssimo Ministro da Justiça e Segurança Pública, Ricardo Lewandowski, sobre as providências adotadas, face à inércia e aos constantes descumprimentos na prestação de serviços das companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e arts. 115, I, e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), solicito a Vossa Excelência que seja encaminhado o presente requerimento de informação ao Excelentíssimo Ministro da Justiça e Segurança Pública, Ricardo Lewandowski, acerca das providências adotadas, face aos descumprimentos na prestação de serviços e inércia das Companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais.

As reclamações de consumidores em relação aos serviços prestados pelas companhias aéreas que atuam no Brasil que vêm aumentando significativamente nos últimos meses. A reincidência gira em torno, principalmente, da alta nos preços das passagens, baixa qualidade dos serviços, cancelamentos de voos, extravio de bagagens, overbooking, falta de informações claras, demora no ressarcimento ou reembolso dentre outras.

Numa busca rápida na plataforma consumidor.gov.br, verifica-se que apenas em 2024, as reclamações registradas dos serviços prestados por empresas aéreas, chegam a quase 50.000 (cinquenta mil), em 3 das principais companhias aéreas que operam no Brasil (LATAM, GOL E AZUL)¹.





Esses números demonstram claramente a falta de respeito aos consumidores que se vêm totalmente sujeitos ao uso de um serviço, que além de oneroso, não corresponde às expectativas, ou melhor, nem mesmo ao serviço que deveriam realizar de maneira precípua.

Em complementação, solicitamos informações acerca da criação, pelo Governo Federal, do pelo Comitê Gestor pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para discutir reclamações de passageiros.

JUSTIFICATIVA

O transporte aéreo é essencial para a integração nacional e para a garantia do direito de ir e vir dos cidadãos. Contudo, problemas recorrentes como atrasos, cancelamentos, overbooking e extravio de bagagens têm impactado negativamente a confiança dos consumidores no setor e causado graves prejuízos materiais e emocionais.

Embora existam regulamentações específicas no Brasil, como as Resoluções da ANAC, a ausência de mecanismos eficazes de penalidade e reparação direta faz com que os consumidores fiquem desprotegidos diante da conduta reiterada de empresas que não cumprem seus deveres.

Desse modo, é oportuno que esta Casa Legislativa tenha conhecimento acerca das providências adotadas pelo Governo Federal, a fim de que possamos exercer a prerrogativa fiscalizatória com maior eficiência.

Ante o exposto, solicito dos meus ilustres pares a aprovação desta matéria.

Sala das Sessões, em _____ de dezembro de 2024.

Clarissa Tércio
Deputada Federal (PP/PE)

¹ <https://www.consumidor.gov.br>

