



30370635



08027.001764/2024-10



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos
Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos
Área de Assessoria da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 102/2025/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

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

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - **RIC nº 4.615/2024**, de autoria da Deputada Clarissa Tércio (PP/PE)**Referência:** Ofício 1ªSec/RI/E/nº 503

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - **RIC nº 4.615/2024**, de autoria da Deputada Federal Clarissa Tércio (PP/PE), para encaminhar o OFÍCIO Nº 13/2025/GAB-SENAÇON/SENAÇON/MJ e documentos correlatos, elaborados pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública, a fim de subsidiar resposta à i. parlamentar.

Na oportunidade, renovo protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

RICARDO LEWANDOWSKI
Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lewandowski, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 03/02/2025, às 20:23, 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 **30370635** e o código CRC **F39DBFB7**

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

Anexo (s):

- a) OFÍCIO Nº 13/2025/GAB-SENAÇON/SENAÇON/MJ (30366782);
- b) INFORMAÇÃO Nº 1/2025/CGSINDEC/DPDC/SENAÇON (30328252);
- c) INFORMAÇÃO Nº 1/2025/CMM/CGEMM/DPDC/SENAÇON (30339681);
- d) NOTA TÉCNICA Nº 3/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENAÇON/MJ (30343417), e
- e) INFORMAÇÃO Nº 3/2025/CSA-SENAÇON/CGCTSA/DPDC/SENAÇON (30346711).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001764/2024-10

SEI nº 30370635

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º Andar, Sala 436, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3223 - www.gov.br/mj/pt-br
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



30339681



08027.001764/2024-10



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Monitoramento e Mercado

INFORMAÇÃO Nº 1/2025/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001764/2024-10**

Interessado: **Deputada Federal Clarissa Tércio e Deputado Federal Luciano Bivar**

1. Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar nº 4.615/2024 (30151636), de autoria da Deputada Clarissa Tércio (PP/PE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 12 de dezembro de 2024, que assim restou ementado:
- "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."
2. Em resposta à solicitação mencionada, informamos que foram instaurados quatro processos de monitoramento de mercado, conforme planilha abaixo:

Processo	Empresas Notificadas	Motivação	Andamento
08012.000876/2024-12	TAM Linhas Aéreas S.A.	Esclarecimentos sobre o atraso do voo Guarulhos-Madrid no dia 06/04/2024 e o cumprimento das obrigações à luz da Resolução nº 400 da ANAC e do Código de Defesa do Consumidor.	Em análise.
08012.001064/2024-86	TAM Linhas Aéreas S.A.	Esclarecimentos sobre a denúncia de desrespeito a direitos da Pessoa com Deficiência (PCD), sofrido pela Professora Universitária Aline Castro, no embarque de um voo da Latam saindo de Brasília para Belo Horizonte, no dia 26/04/2024.	Nota Técnica nº 3/2024, em que foi concluído pelo arquivamento do processo.
08012.002419/2024-54	Gol Linhas Aérea S.A.	Esclarecimentos sobre os voos cancelados no aeroporto de Congonhas no dia 08/11/2024.	Em análise.
	TAM Linhas Aéreas S.A.		
	Aena Brasil		
08012.001040/2024-27	Gol Linhas Aérea S.A.	Esclarecimentos sobre a morte de um cachorro durante o transporte aéreo da Gollog, empresa da companhia Gol Linhas Aérea S.A., depois de um erro no destino, no dia 22/04/2024.	Arquivado, tendo em vista que o dono do cachorro não prestou as informações necessárias para dar andamento ao processo.

3. Assim, permaneço à disposição para os esclarecimentos e informações adicionais.
4. Desse modo, restitua-se à CGEMM para ciência e considerações.

Atenciosamente,

MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO
Coordenadora de Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 13/01/2025, às 16:41, 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 **30339681** e o código CRC **E36B5328**

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.

ANEXO

1. Nota Técnica Nº 3/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACon/MJ (30343417)

Referência: Processo nº 08027.001764/2024-10

SEI nº 30339681



30346711



08027.001764/2024-10



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

INFORMAÇÃO Nº 3/2025/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001764/2024-10.**
Interessado: **Deputada Federal Clarissa Tércio e Deputado Federal Luciano Bivar.**

Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar nº 4.615/2024 (30151636), de autoria da Deputada Clarissa Tércio (PP/PE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 12 de dezembro de 2024, que assim restou ementado:

"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."

Inicialmente, cabe recordar que esta Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), é responsável por coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), e do art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Tem por atribuições, entre outras, além de coordenar o SNDC, (i) adotar iniciativas de educação para o consumo e orientar os consumidores sobre seus direitos e garantias; (ii) monitorar o mercado de consumo; (iii) exercer advocacia normativa de interesse do consumidor; (iv) fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no CDC e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor.

Na fiscalização das infrações às relações de consumo, todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo, nos termos do art. 4º do Decreto nº 2.181, de 1997. Cabe à SENACON, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), fiscalizar **as relações de consumo de relevante interesse geral e de âmbito nacional** e aplicar sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor, em conformidade com os artigos 55, § 1º, e 106, do Código de Defesa do Consumidor, e o art. 3º, inciso X, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, bem como nos termos da Nota Técnica nº 328 – CGAJ/DPDC/2005. Nessa Nota, entendeu-se que, em relação às atribuições específicas do DPDC, a competência para o exercício do poder de polícia segue a distribuição constitucional das competências administrativas, em atendimento ao princípio da predominância do interesse, a justificar o escopo de atuação do órgão como restrito às relações de consumo de relevante interesse geral e de âmbito nacional. O interesse geral evidencia-se quando a causa transcende os interesses subjetivos das partes, ou seja, envolvem questões que se apresentam substancialmente relevantes para todo o País e repercutem em toda a sociedade. Esse entendimento foi institucionalizado, inclusive no Regimento Interno da Secretaria (Portaria MJ nº 905, de 2017) e na Estrutura Regimental do MJSP, contida no Anexo I do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023.

Feita essa contextualização sobre a missão institucional da SENACON, passamos a responder aos questionamentos apresentados.

Em atendimento à solicitação, segue abaixo a lista de averiguações preliminares/processos administrativos relacionados às companhias aéreas e às empresas de turismo:

SEQUÊNCIA	PROCESSO	REPRESENTADO	OBJETO
1	08012.003125/2022-88	123 VIAGENS E TURISMO LTDA.	Indícios de infrações à legislação consumerista referentes a descumprimento sistemático de contratos nos termos do que foi ofertado e negativa de ressarcimento conforme as opções conferidas ao consumidor pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

2	08012.002116/2016-21	BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA. ("BOOKING"), DECOLAR.COM LTDA. ("DECOLAR")	Suposta prática abusiva. Indícios de violação ao Código de Defesa do Consumidor. Ofensa à liberdade de escolhas nas contratações, pelos consumidores. Diferenciação de preço de acomodações e negativa de oferta de vagas, quando existentes, de acordo com a localização geográfica do consumidor.
3	08012.001115/2019-11	CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A	Dificuldades de reacomodação de passageiros da Avianca em decorrência da crise financeira desta empresa aérea.
4	08012.001795/2023-41	HURB TECHNOLOGIES S.A. (HOTEL URBANO)	Medida cautelar: venda de pacotes de viagens com datas flexíveis em mês determinado.
5	08012.002894/2022-69	HURB TECHNOLOGIES S.A. (HOTEL URBANO)	Processo principal: Venda de pacotes de viagens com datas flexíveis em

			mês determinado.
6	08012.001229/2022-58	DECOLAR.COM LTDA.	Setor de Viagens e Turismo. Aumento exponencial das reclamações, após o prazo previsto pelas normas emergenciais.
7	08012.000126/2022-71	Iberia Líneas Aéreas de Españã S/A	Ausência de informação clara e adequada e falta de assistência aos passageiros. Cancelamento de passagens aéreas adquiridas em promoção.
8	08012.000057/2022-03	Gol Linhas Aéreas S.A., AZUL - LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS e LATAM AIRLINES BRASIL.	Notícias sobre os cancelamentos de voos pelas companhias aéreas, por conta do aumento de casos de funcionário infectados por COVID-19 à época, bem como da expiração do prazo das medidas emergenciais para a aviação civil.

Em síntese, esta Secretaria Nacional do Consumidor permanece acompanhando o fornecimento dos diferentes produtos e serviços no mercado de consumo, a fim de conferir a adequada proteção dos consumidores, por meio de diferentes instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação para o consumo, por meio de eventos de formação e capacitação (<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc>);
- b) Monitoramento de mercado, inclusive por meio de suas plataformas de atendimento aos consumidores, o SINDEC, o ProConsumidor e o consumidor.gov.br;
- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONS, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática (ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);
- f) Sanções administrativas.

É importante destacar que os consumidores que se sentirem prejudicados em suas relações de consumo podem registrar denúncias por meio dos seguintes canais de atendimento:

- 1) **Consumidor.gov.br**, plataforma *online* pela qual os consumidores podem registrar reclamações e buscar resolução dos conflitos junto às empresas, havendo acompanhamento dos dados e informações pela SENACON;
- 2) **Procons estaduais e municipais**, órgãos de defesa do consumidor que podem atuar na resolução de conflitos e na aplicação de penalidades em casos de práticas abusivas;
- 3) **Denúncia à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).**

Dito isso, seguimos à disposição para dialogar sobre a matéria em prol da efetiva proteção dos consumidores, bem como, havendo indícios de falhas no fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo, adotar medidas no âmbito desta Secretaria considerando os diferentes instrumentos de políticas públicas à disposição.

Atenciosamente,

LEONARDO AGUILAR VILLALOBOS

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO AGUILAR VILLALOBOS, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 14/01/2025, às 16:55, 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 **30346711** e o código CRC **9FDB3961**

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



30366782



08027.001764/2024-10



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

OFÍCIO Nº 13/2025/GAB-SENAICON/SENAICON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor

FRANCISCO FERREIRA

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

Assunto: **Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.1615/2024.**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao Ofício nº 24/2025/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (30279476), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.615/2024, de autoria da Deputada Clarissa Tércio (PP/PE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 12/12/2024, que "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," encaminho informação nº 1/2025/CGSINDEC/DPDC/SENAICON (30328252), informação nº 1/2025/CMM/CGEMM/DPDC/SENAICON (30339681) e seu anexo Nota Técnica nº 3 (30343417) e informação nº 3/2025/CSA-SENAICON/CGCTSA/DPDC/SENAICON (30346711), com manifestações 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 15/01/2025, às 15:51, 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 **30366782** e o código CRC **24149E0A**

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.



28334257



08012.001064/2024-86



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Monitoramento e Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 3/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.001064/2024-86

INTERESSADO: LATAM Linhas Aéreas

1. TÓPICO

1. Trata-se de análise da resposta de Notificação nº 8/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON (27726536) encaminhada a TAM Linhas Aéreas S.A. sobre denúncia de desrespeito a direitos da Pessoa com Deficiência (PCD), sofrido pela Professora Universitária Aline Castro, no embarque de um voo da Latam saindo de Brasília para Belo Horizonte, no dia 26/04/2024.

2. Nesse sentido, foram solicitados esclarecimentos sobre o fato, bem como informações quanto a ações para prevenir esse tipo de ocorrência, explicitando a metodologia, política no transporte e garantias dos Direitos das Pessoa com Deficiência (PCD) e os procedimentos de reparação no presente caso.

3. Posteriormente, a empresa respondeu no documento Esclarecimento - LATAM (27989073) que será analisado abaixo.

2. TÓPICO

2.1. A legislação pátria prevê vários direitos a pessoas PCDs como atendimento prioritário e garantia de acessibilidade, ou seja, é assegurado às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, a serviços e instalações abertas ao público e de uso público. Ademais, o tratamento igualitário e sem discriminação é preceito constitucional decorrente do fundamento da República Federativa do Brasil, como Estado Democrático de Direito, a dignidade da pessoa humana. Constitui também um dos objetivos fundamentais da República: "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação".

2.2. Nessa toada, cabe destacar alguns dispositivos da Resolução ANAC nº 280/2013 que trata dos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, conforme abaixo:

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas

condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

(...)

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.

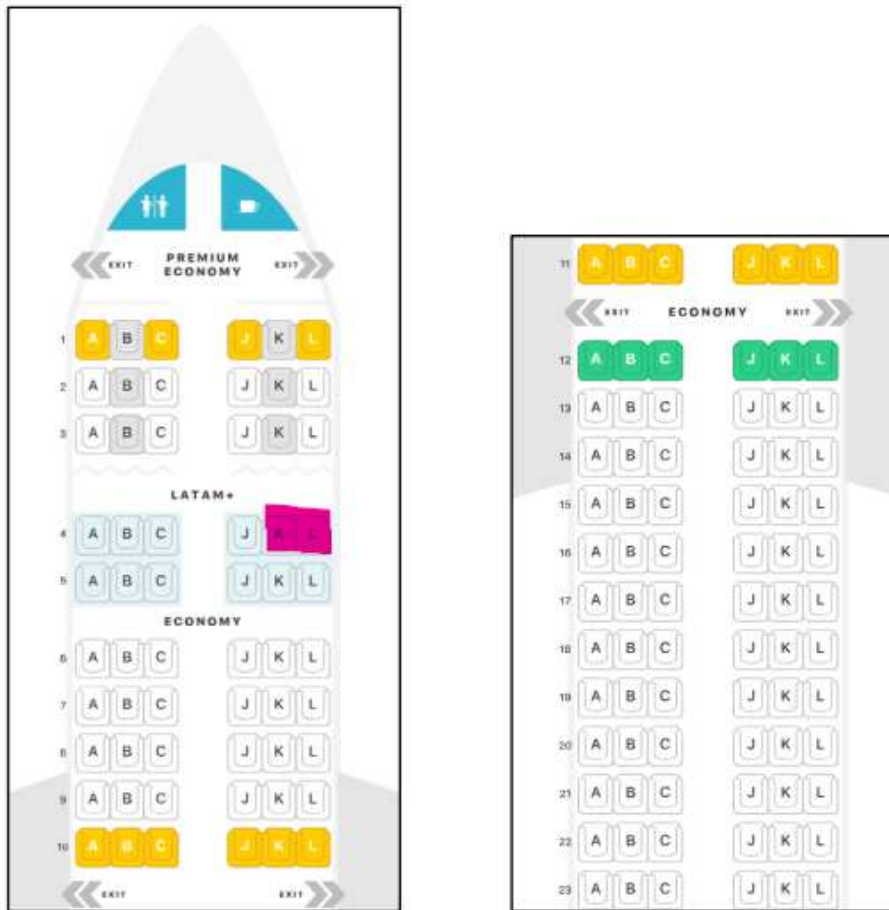
Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

2.3. A empresa Latam Linhas Aéreas relatou que prestou toda a assistência à passageira Aline de Castro Santos e à sua acompanhante, a Sra. Rosemary Santos. A Sra. Aline e sua acompanhante adquiriram bilhetes para o voo LA 3724, de 26/04/2024, com origem em Brasília (BSB) e destino em Belo Horizonte (CNF). E de acordo com *prints* das reservas, as passageiras selecionaram as cadeiras 4D e 4E no modelo de aeronave Airbus A320-214. A título de ilustração, segue abaixo uma imagem que corresponde ao mapa de assentos do modelo de aeronave utilizada no voo, com destaque para os assentos na cor rosa:



2.4. A passageira Sra. Aline, todavia, solicitou um assento na janela e especificamente os assentos 2A e 2B. Entretanto, o assento 2A já estava ocupado e, a cabine *Premium Economy* não permite acomodação de passageiro no assento do meio das três fileiras por se tratar de um serviço opcional pago.

2.5. Assim, é importante evidenciar a orientação prestada pela ANAC, em seu sítio eletrônico^[1], quanto à acessibilidade, a seguir:

É importante destacar que os assentos destinados ao PNAE não necessariamente correspondem aos assentos das primeiras fileiras (que, em geral, são comercializados pelas empresas como assentos premium).

A marcação prévia de assentos (inclusive nas fileiras premium) caracteriza-se como um serviço opcional que pode ser ofertado gratuitamente ou mediante remuneração para a escolha ativa dos consumidores, conforme as suas diferentes preferências e disposição de pagamento. Não se confunde com a obrigação da empresa de prover o atendimento prioritário no embarque e a assistência ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) durante todas as fases da viagem, assim como aloca-lo a bordo da aeronave em assentos com determinadas características e localização a depender da sua necessidade especial, cujo intuito é prover a sua acessibilidade, conforme os dispositivos da Resolução ANAC nº 280/2013.

2.6. Portanto, ao analisar o caso, foi verificado que a empresa aérea seguiu a regulação pertinente ao setor, posto que forneceu assentos a Sra. Aline e ao lado de sua acompanhante na dianteira da aeronave e segundo a classe escolhida na passagem aérea.

3. CONCLUSÃO

3.1. Ante o exposto, esta Coordenação entende que não houve infração aos direitos do consumidor e, dessa forma, sugere-se o arquivamento do feito.

MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO
Coordenadora de Monitoramento de Mercado

De acordo.

DAIANE LOPES LIMA
Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

[1] <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/acessibilidade>. Acessado em 10/07/2024.



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 06/01/2025, às 18:25, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA CASTRO VELLOSO, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 06/01/2025, às 18:47, 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 **28334257** e o código CRC **310FBA47**.
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.



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>

