



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 396, DE 2025

(Do Sr. Mersinho Lucena)

Dispõe sobre direitos dos consumidores do setor aéreo, tratando do direito de arrependimento na compra de passagens aéreas, alterações de voos, cancelamentos e responsabilidade das companhias aéreas em casos de alteração ou cancelamento, e dá outras providências.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE
VIAÇÃO E TRANSPORTES;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

PROJETO DE LEI N° , DE 2025

Do Senhor Mersinho Lucena

Dispõe sobre direitos dos consumidores do setor aéreo, tratando do direito de arrependimento na compra de passagens aéreas, alterações de voos, cancelamentos e responsabilidade das companhias aéreas em casos de alteração ou cancelamento, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece direitos dos consumidores em contratos de transporte aéreo, estabelecendo condições específicas para o exercício do direito de arrependimento, alterações de passagens aéreas, cancelamentos, aplicação de multas e medidas em caso de alteração ou cancelamento de voos por parte das fornecedoras.

Art. 2º O consumidor poderá exercer o direito de arrependimento pela contratação do serviço de transporte aéreo, realizada por meio não presencial, no prazo de até 5 (cinco) dias após a confirmação da compra, desde que o pedido seja formalizado com antecedência mínima de 7 (sete) dias para a data prevista para o embarque.

Art. 3º É assegurado ao consumidor contratante de serviço de transporte aéreo, o direito de alterar o voo e/ou a data da viagem, sem qualquer ônus, desde que a solicitação seja realizada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data originalmente contratada para embarque.

§ 1º Caso a alteração resulte em diferença tarifária, o consumidor será responsável pelo pagamento do valor adicional correspondente;



§ 2º Ao consumidor também é assegurado o direito à correção de erro material, no contrato de transporte aéreo, do nome, sobrenome ou agnome, sem ônus, desde que solicitado até 72h (setenta e duas horas) antes do horário previsto para o embarque.

Art. 4º O consumidor poderá transferir, uma única vez, sem ônus, a titularidade do bilhete de passagem aérea, desde que a solicitação seja realizada até 30 (trinta) dias antes da data prevista para o embarque.

Parágrafo único. A forma para realização desta transferência deverá ser regulamentada pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC -, ou outro órgão que venha a substituí-la, a fim de evitar a formação de comércio secundário na venda de passagens aéreas.

Art. 5º Em caso de cancelamento ou alteração havida por iniciativa do consumidor, ressalvado o previsto nos arts. 3º e 4º desta Lei, as multas contratuais aplicáveis não poderão ultrapassar o percentual de 50% (cinquenta por cento) do valor total pago pela passagem aérea, respeitando-se as seguintes condições:

I – o cancelamento deve ser formalizado com antecedência mínima de 7 (sete) dias em relação à data do embarque;

II – a aplicação da multa será escalonada e proporcional ao número de dias que antecedem a data da viagem, conforme regulamentação complementar a ser expedida pela agência reguladora.

§ 1º O limite percentual estabelecido no “caput” será aplicado mesmo se a contratação tiver sido efetivada por meio de créditos, pontos ou milhas.

§ 2º Caso o cancelamento ou a alteração contratual seja efetivada após o prazo estabelecido no “caput” deste artigo, a empresa aérea poderá aplicar multa em percentual superior a 50% (cinquenta por cento), desde que o valor despendido com a tarifa aeroportuária seja integralmente resarcido ao consumidor.

§ 3º Os casos fortuitos ou de força maior exoneram o consumidor de qualquer sanção contratual previamente estabelecida.



Art. 6º Nos casos em que a companhia aérea alterar ou cancelar, por qualquer motivo, o voo contratado, o consumidor terá direito a optar por:

I – A alteração do voo, podendo modificar origem e/ou destino, respeitado o limite de até 200 (duzentos) quilômetros de distância dos locais originalmente contratados, sem qualquer ônus adicional, exceto eventual diferença de tarifa aeroportuária;

II – O reembolso integral do valor pago pela passagem, devidamente corrigido, ou o fornecimento de crédito de mesmo valor, conforme livre escolha do consumidor;

III – a prestação de assistência material, conforme previsto na regulamentação vigente.

Art. 7º O excesso de bagagem será cobrado de forma proporcional, conforme o peso excedente ao limite máximo contratado, devendo a cobrança ser calculada por quilograma adicional.

Parágrafo único. As tarifas referentes ao excesso de bagagem deverão ser divulgadas previamente ao consumidor, de forma clara e acessível, nos canais de comunicação da companhia aérea.

Art. 8º As companhias aéreas ficam obrigadas a promover o atendimento indiscriminado e igualitário dos consumidores contratantes, independentemente da contratação ter sido realizada de forma direta ou por intermédio de agências de viagens ou outro intermediário autorizado.

Parágrafo único. É vedada a limitação de serviços inerentes ao contrato de prestação de serviço de transporte aéreo em razão da forma de contratação escolhida pelo consumidor.

Art. 9º O disposto nesta Lei aplica-se:

I – aos contratos de transporte aéreo em voos domésticos operados no território nacional;



II – aos contratos de transporte aéreo internacionais nos quais o aeroporto de origem esteja situado em território nacional.

Art. 10. Os órgãos de proteção e defesa do consumidor e a autoridade reguladora do setor aéreo deverão fiscalizar o cumprimento desta Lei, aplicando sanções administrativas em caso de descumprimento.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Este projeto de lei visa garantir maior equilíbrio nas relações de consumo no setor aéreo, fortalecendo os direitos dos passageiros em consonância com os princípios de proteção e defesa do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

Atualmente, as normas aplicáveis ao setor aéreo derivam quase que exclusivamente da respeitável Agência Nacional de Aviação Civil, que por suas resoluções regulamenta o setor e impõe regramentos que, por vezes, divergem do Código de Defesa do Consumidor, seja de forma principiológica, seja de forma direta, tal como ocorre no que concerne ao direito ao arrependimento.

Muitas das temáticas positivadas pelo presente projeto, já se coadunam com o entendimento majoritário do Poder Judiciário pátrio, sendo necessário, todavia, ao consumidor, o constrangimento e dissabor burocrático de ter que demandar em juízo para ver o reconhecimento dos seus direitos.

Ademais, também é de conhecimento público a natureza confiscatória/expropriatórias que atualmente se revestem as multas absurdas aplicadas em desfavor dos consumidores no caso de cancelamento da contratação, independentemente da antecedência e da



nova comercialização daquele mesmo serviço (lugar no vôo) para outro consumidor.

A presente proposição legislativa aborda o direito ao arrependimento, permitindo que o consumidor cancele sua compra sem prejuízos em um prazo razoável, desde que respeitada a antecedência mínima para a data da viagem. Também estabelece a possibilidade de alteração de vôos sem custo adicional, desde que solicitada com a devida antecedência, resguardando o direito das companhias aéreas à compensação por eventual diferença tarifária.

Quanto aos cancelamentos, limita-se a aplicação de multas, impondo um teto de 50% do valor pago e exigindo uma aplicação proporcional e escalonada, a fim de evitar abusos e penalizações excessivas, bem como o lucro desrazoado por parte das empresas fornecedoras.

O projeto também visa garantir maior segurança ao consumidor em casos de alteração ou cancelamento por iniciativa da companhia aérea, permitindo a modificação de origem e/ou destino do voo, dentro de um raio de até 200 quilômetros. Além disso, a inclusão de voos internacionais cujo ponto de origem seja em território brasileiro busca ampliar a proteção ao consumidor brasileiro no contexto internacional.

Em relação ao excesso de bagagem, a proposta visa assegurar que a cobrança seja proporcional e justa, considerando o peso excedente contratado e garantindo ao consumidor transparência sobre as tarifas aplicáveis. Essa medida evita cobranças arbitrárias ou excessivas, protegendo o consumidor de práticas lesivas.

Ademais, busca-se garantir a prestação de serviços sem discriminação, estabelecendo a obrigatoriedade de atendimento igualitário a todos os consumidores, independentemente de terem adquirido suas passagens diretamente com a companhia aérea ou por meio de intermediários, como agências de viagens. Com isso, veda-se qualquer limitação de serviços inerentes ao contrato de transporte aéreo, assegurando uma experiência uniforme e justa a todos os contratantes.



Dessa forma, o projeto epigrafado, sem excessos regulatórios que possam causar desequilíbrio nas relações consumeristas havidas entre consumidores e fornecedores de transporte aéreo, contribui para a modernização das normas aplicáveis ao setor, alinhando-se a boas práticas internacionais e fortalecendo a confiança do consumidor nesse serviço essencial.

Sala de Sessões, em 10 de fevereiro de 2025

Deputado MERSINHO LUCENA



FIM DO DOCUMENTO