

COMISSÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 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

Apresentação: 30/04/2025 17:56:30.010 - CDC
PRL 3 CDC => PL 4782/2023

PRL n.3

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 alterar 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.
- 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

Compete a esta Comissão de Defesa do Consumidor, nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, apreciar o 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 nº 57, de 2024.

O projeto de lei busca garantir que os consumidores que adquirirem passagens aéreas ou demais serviços turísticos por meio de agências recebam o comprovante correspondente no prazo máximo de vinte e quatro horas após a confirmação do pagamento. Trata-se de medida que fortalece a confiança do consumidor, promove a transparência na contratação e assegura previsibilidade na relação de consumo.

O Projeto de Lei nº 4.855, de 2023, insere o art. 53-A no Código de Defesa do Consumidor com o objetivo de reforçar a obrigação de transparência nas contratações de serviços turísticos, seja de transporte, seja de hospedagem. A proposta exige que, no ato da compra, sejam fornecidas ao consumidor informações essenciais à fruição do serviço contratado, como identificação do prestador, datas, horários e documentos de comprovação, como localizadores ou vouchers. Trata-se de medida que visa assegurar o direito básico à informação clara e adequada, conforme preconiza o art. 6º, inciso III, do CDC, além de conferir maior previsibilidade e segurança jurídica à experiência do consumidor em serviços



frequentemente intermediados por terceiros.

Já o Projeto de Lei nº 57, de 2024, apresenta abordagem mais ampla, ao propor alterações simultâneas no Código de Defesa do Consumidor, na Lei da Política Nacional do Turismo e na Lei das Agências de Turismo, a fim de criar mecanismos normativos que atribuam responsabilidades claras aos prestadores de serviços turísticos e intermediários. A proposta tem mérito ao buscar harmonizar as obrigações entre os diversos atores da cadeia turística, prevenindo abusos e lacunas que acabam por recair injustamente sobre o consumidor.

A obrigatoriedade de emissão de bilhete ou comprovante dentro de prazo definido atende aos princípios da boa-fé, da informação e da proteção contratual previstos no Código de Defesa do Consumidor. Como bem ressalta a doutrina de Rizzatto Nunes, a proteção ao consumidor deve abranger não apenas o conteúdo do serviço, mas também os prazos e a eficácia de sua entrega.

Assim, apresentamos um substitutivo que busca aprimorar o texto original, incorporando propostas que fortalecem os direitos dos consumidores no contexto da intermediação de serviços turísticos. O substitutivo considera os avanços trazidos pelos Projetos de Lei nº 4.855/2023 e nº 57/2024, os quais reforçam a necessidade de maior transparência, segurança jurídica e previsibilidade nas relações entre consumidores, agências de turismo e prestadores de serviço.

Além disso, para garantir maior segurança, transparência e efetividade na relação de consumo, o substitutivo também inclui dispositivo que altera o art. 9º da Lei nº 12.974/2014, mediante o acréscimo do inciso VIII. A nova redação impõe às agências de turismo o dever de fornecer, tempestivamente, os dados dos passageiros às companhias aéreas contratadas.

Atualmente, não são raras as situações em que, ao adquirir passagens por meio de agências, os dados dos passageiros não são devidamente repassados às empresas aéreas, dificultando ou impossibilitando a comunicação em casos de alteração, cancelamento ou outras ocorrências. Isso compromete o direito à informação, fragiliza o atendimento e interfere negativamente na imagem do prestador do serviço, além de inviabilizar o cumprimento de normas legais e regulatórias.

A obrigatoriedade do repasse de dados qualificados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), corrige essa falha sistêmica e assegura maior proteção ao consumidor, reforçando a responsabilidade



solidária de todos os agentes envolvidos na cadeia de consumo.

A aprovação do substitutivo ora apresentado representa um avanço legislativo compatível com as dinâmicas atuais do setor de turismo, especialmente frente à crescente digitalização das vendas e à necessidade de integração de informações entre os agentes do mercado.

Diante do exposto, voto pela **aprovação do Projeto de Lei nº 4.782, de 2023**, de autoria do Deputado Federal Defensor Stélio Dener, e dos seus apensados **Projeto de Lei nº 4.855, de 2023 e Projeto de Lei nº 57, de 2024**, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2025.



Deputado DUARTE JR. (PSB/MA)

Relator



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.782, DE 2023

Apensado nº 4.855, 2023 e Apensado nº 57, de 2024

Altera a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que dispõe sobre as atividades das agências de turismo, para assegurar o fornecimento, no prazo máximo de vinte e quatro horas após a confirmação do pagamento, de comprovante de aquisição de bilhetes de passagem aérea e demais serviços turísticos, bem como para garantir o repasse tempestivo de dados dos passageiros às companhias aéreas, nos termos da legislação aplicável.

Apresentação: 30/04/2025 17:56:30.010 - CDC
PRL 3 CDC => PL 4782/2023

PRL n.3

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º O art. 9 da Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 9º

VIII - fornecer às empresas aéreas contratadas, tempestivamente, as informações pessoais dos passageiros que utilizarão os serviços de transporte aéreo adquiridos por seu intermédio, em observância ao parágrafo único do art. 227 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica) e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art.2º 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.3º 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 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.4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2025.



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



Relator

Apresentação: 30/04/2025 17:56:30.010 - CDC
PRL 3 CDC => PL 4782/2023

PRL n.3



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD259037544900>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.

