



COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

PROJETO DE LEI Nº 2.065, DE 2019

Veda a intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo.

Autor: Deputado FÁBIO MITIDIERI

Relatora: Deputada HELENA LIMA

I - RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei nº 2.065, de 2019, de autoria do Deputado Fábio Mitidieri. A iniciativa veda a imposição de intermediação obrigatória das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos de agências de turismo. De acordo com o projeto, são nulas as cláusulas contratuais nesse sentido. Ademais, impõe-se aos transportadores aéreos a obrigação de oferecer aos consumidores que adquirem seus serviços por intermédio de agências de turismo as mesmas condições de alteração e cancelamento e os mesmos canais de atendimento dispensados aos consumidores que adquirem diretamente os seus serviços. O descumprimento da lei, diz a proposição, torna os infratores sujeitos às sanções do Código de Defesa do Consumidor.

Na justificação da proposta, o autor argumenta que a alteração das condições do contrato de transporte aéreo é serviço prestado pelas próprias companhias aéreas, não por agências de turismo. Daí considerar abusiva a regra da intermediação, que, diz, coloca em dificuldades os





consumidores que estão distantes da área de atuação da agência ou se veem em problemas em feriados ou fins de semana.

A matéria foi distribuída também às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania. O regime de tramitação é ordinário e a apreciação pelas comissões é conclusiva.

Não houve emendas.

Em 15 de setembro de 2023, o primeiro relator da matéria nesta Comissão, Deputado Duda Ramos, apresentou parecer pela aprovação do projeto, com substitutivo. A manifestação de S. Exa., entretanto, não chegou a ser apreciada pelo Colegiado.

É o relatório.

II - VOTO DA RELATORA

O projeto de lei em exame propõe vedar a imposição de intermediação obrigatória por parte das agências de turismo nos casos de alteração ou cancelamento de passagens aéreas e serviços correlatos adquiridos por meio dessas agências.

A proposta busca proteger o consumidor de práticas que, em tese, dificultariam alterações ou cancelamentos de passagens compradas via agências. No entanto, a vedação absoluta à intermediação ignora a natureza contratual existente entre companhias aéreas e agências, além de gerar insegurança jurídica em relações comerciais já disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O CDC (Lei nº 8.078/1990) já assegura direitos fundamentais ao consumidor, como:

- Liberdade de escolha (Art. 6º, I);
- Facilitação da defesa de seus direitos (Art. 6º, VIII);

Câmara dos Deputados | Anexo III – Gabinete 191 | CEP 70160-900 - Brasília, DF

Tel (61) 3215-5191 | dep.helenalima.camara.leg.br



* C D 2 5 7 2 0 3 2 2 3 3 0 0 *



- Proibição de cláusulas abusivas (Art. 51).

A exigência de que as companhias aéreas disponibilizem canais de atendimento diretos a clientes que optaram pela compra por intermédio de agências desconsidera a autonomia privada e a lógica da cadeia de distribuição de serviços, que pode variar conforme os acordos comerciais firmados.

A intermediação é elemento central no modelo de negócios das agências de turismo, que investem em infraestrutura, sistemas próprios e atendimento personalizado. Proibir cláusulas contratuais que atribuam à agência a responsabilidade por alterações ou cancelamentos podem inviabilizar economicamente pequenas e médias empresas do setor especialmente em um mercado que ainda se recupera de fortes impactos, como os causados pela pandemia.

O Art. 3º do projeto determina que as empresas aéreas ofereçam atendimento igualitário a todos os consumidores, independentemente do canal de compra. Na prática, isso acarretaria sobrecarga nos sistemas das companhias, que teriam de assumir demandas antes delegadas às agências, elevando seus custos operacionais e, possivelmente, refletindo esses custos no preço final das passagens.

Além disso, o projeto carece de definições fundamentais, como:

- Quais serão os mecanismos de fiscalização para assegurar a igualdade de condições entre os canais de atendimento;
- Quais critérios técnicos garantirão que tais canais sejam, de fato, equivalentes;
- Como serão evitados conflitos de responsabilidade entre companhias aéreas e agências de turismo.

A ausência dessas definições gera incerteza tanto para os consumidores quanto para as empresas, abrindo espaço para interpretações divergentes e para a judicialização desnecessária de relações de consumo.





A justificativa de que o consumidor ficaria refém das agências em situações emergenciais especialmente em viagens internacionais não encontra respaldo no ordenamento jurídico atual. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 18, já prevê a responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento, permitindo ao passageiro acionar tanto a agência quanto a companhia aérea em caso de descumprimento contratual.

Ademais, é preciso reconhecer que muitas agências de turismo, por compromisso com a qualidade do serviço ou por estratégia de mercado, já operam com atendimento emergencial 24 horas, oferecendo suporte adequado em situações imprevistas.

Assim, eventuais falhas pontuais devem ser enfrentadas com medidas proporcionais e tecnicamente fundamentadas, e não por meio de proibições genéricas. Exigir, por exemplo, que agências de turismo mantenham canais de emergência acessíveis ou reforçar a fiscalização contra cláusulas abusivas são soluções mais eficazes para proteger o consumidor, sem desorganizar um setor estratégico para o turismo nacional.

Importa ressaltar que a diferenciação no atendimento entre quem adquire passagens diretamente com a companhia aérea e quem opta por agências decorre de escolhas comerciais legítimas não de má-fé. O consumidor que escolhe a intermediação aceita, voluntariamente, as condições contratuais, desde que estas sejam claras e previamente informadas, conforme determina o artigo 46 do CDC.

Em que pese a boa intenção da proposta ao buscar proteger os direitos do consumidor, sua implementação, tal como apresentada, tende a gerar mais problemas do que soluções.

Diante do exposto, o voto é pela **REJEIÇÃO** do Projeto de Lei nº 2065/2019.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Helena Lima MDB/RR
Roraima em movimento. O Brasil em desenvolvimento.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputada HELENA LIMA
Relatora

Apresentação: 27/05/2025 12:33:55,623 - CVT
PRL 3 CVT => PL 2065/2019

PRL n.3



Câmara dos Deputados | Anexo III – Gabinete 191 | CEP 70160-900 - Brasília, DF
Tel (61) 3215-5191 | dep.helenalima.camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD257203223300>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Helena Lima



* C D 2 2 5 7 2 0 3 2 2 3 3 0 0 *