

COMISSÃO DE TURISMO

PROJETO DE LEI Nº 4.782, DE 2023

Apensados: PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024

Acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

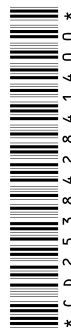
Autor: Deputado DEFENSOR STÉLIO DENER

Relator: Deputado MERSINHO LUCENA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei Complementar nº 4.782, de 2023, de autoria do nobre Deputado Defensor Stélio Dener, acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

Na justificação do projeto, o ilustre Autor aponta que iniciativa em análise busca lidar com a prática de efetivação da reserva sem a correspondente emissão do bilhete por parte de agências de viagem. Dessa forma, em muitos casos, a solicitação de compra é lançada como “efetivada” ou “confirmada”; no entanto, na prática, o bilhete de passagem, por vezes, demora dias, semanas ou meses para ser emitido – ou, no limite, nem chega a ser



emitido. Essa prática, prossegue o Autor, esses fatos não se verificam apenas nas aquisições de passagens aéreas, mas também em outras como reservas de hotéis e pousadas e alugueis de veículos.

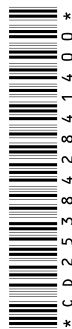
Para tratar desse problema, o Projeto institui obrigatoriedade de um prazo máximo de vinte e quatro horas para a emissão tanto dos bilhetes aéreos ou de comprovantes relativos a outros serviços relacionados a viagens. Caso não cumpra tal obrigatoriedade, o consumidor pode solicitar ressarcimento ou remarcação de viagem ou serviço sem custo adicional.

O Projeto foi distribuído, em 09/10/2023, às Comissões de Defesa do Consumidor; Turismo e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Na Comissão de Defesa do Consumidor, em 30/04/2025, foi apresentado o parecer n. 3 do Relator, Dep. Duarte Jr., pela aprovação deste, e do PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024, apensados, na forma de Substitutivo. Em 28/05/2025, foi aprovado o parecer. Os seguintes Projetos de Lei foram apensados:

- 1- PL nº 4.855/2023, de autoria do Sr. Cabo Gilberto Silva, que altera 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- PL nº 57/2024, de autoria do Sr. Jadyel Alencar, que 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.

Recebemos a honrosa missão de relatá-la, em 12/06/2025. Ao fim do prazo regimental, em 26/06/2025, não foram apresentadas emendas ao projeto, nesta Comissão.



Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Turismo, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, XIX, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

2025-10349



II - VOTO DO RELATOR

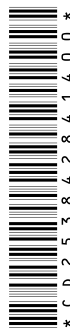
A aprovação do presente Projeto de Lei, na forma do Substitutivo apresentado pelo Dep. Duarte Jr. na Comissão de Defesa do Consumidor, representa um avanço significativo para a segurança jurídica e a proteção do consumidor no setor de turismo, um dos mais dinâmicos e relevantes para a economia nacional. A intermediação de serviços turísticos, especialmente em um ambiente digital, trouxe novas vulnerabilidades para o consumidor. Esta proposição trata de algumas das questões que têm sido fontes de conflitos e prejuízos para as pessoas.

Para o referido Substitutivo, são considerados os avanços trazidos pelos Projetos de Lei nº 4.855/2023 e nº 57/2024, apensados, que reforçam a necessidade de maior transparência, segurança jurídica e previsibilidade nas relações entre consumidores, agências de turismo e prestadores de serviço.

A alteração do art. 9º é fundamental para o setor, exigindo que as agências forneçam os dados dos passageiros de forma tempestiva, observando a questão da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essa medida protege o consumidor e confere maior segurança jurídica às próprias agências e companhias aéreas, definindo claramente as obrigações no fluxo de informações.

O aprimoramento do art. 10º fortalece o princípio da transparência, importante para o Código de Defesa do Consumidor. A exigência de detalhar a modalidade de transporte, identificar todas as empresas envolvidas e sinalizar restrições são informações cruciais para que o consumidor tome uma decisão com maior clareza.

A inclusão do art. 10-A também traz avanços importantes. A prática de algumas agências de realizar a venda, receber o pagamento e postergar a emissão do bilhete aéreo ou a efetivação da reserva tem gerado inúmeros transtornos e prejuízos aos consumidores. Essa postergação tende a



deixar o consumidor incerto sobre a situação de sua compra e, no pior cenário, pode gerar frustração quanto a uma viagem tida como certa, com eventual imposição de custos adicionais para solucionar o problema. O prazo máximo de 24 horas para a emissão do bilhete ou voucher após a confirmação do pagamento é obrigação clara.

No entanto, o Substitutivo ainda institui alternativa, em caso de não cumprimento pelas agências de turismo, tornando o regramento também flexível. Assim, o consumidor pode solicitar o reembolso integral e atualizado, ou a mudança de data da viagem ou serviço.

Desse modo, o Projeto, na forma do Substitutivo, fomenta a concorrência leal, premiando as agências de turismo mais eficientes e sérias no trato ao consumidor, coibindo práticas desleais no setor. Ainda, a definição de regras transparentes tende a reduzir a litigiosidade e os custos de transação associados à resolução de conflitos nesse tipo de problema que o Projeto busca solucionar.

Por todos os motivos expostos, votamos 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 do Deputado Duarte Jr. aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor.

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MERSINHO LUCENA
Relator

2025-10349

