

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 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 a 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, não se verifica 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 a obrigatoriedade de um prazo máximo de 24 (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.

Em 24/09/2025, foi apresentado o Parecer da Comissão de Turismo, de minha autoria, pela aprovação deste PL nº 4.782, de 2023, e dos apensados, PL nº 4.855, de 2023, e PL nº 57, de 2024, na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor. No entanto, o referido Parecer não foi apreciado. Sendo assim, será apresentado novo Parecer.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O 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 (vinte e quatro) 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.

Não obstante, vejo a possibilidade de alguns aprimoramentos no Substitutivo apresentado na Comissão de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, foi proposta uma Emenda Substitutiva com determinadas alterações.

Quanto ao art. 9º, foi feita uma alteração na redação e a inclusão de parágrafo para deixar mais claras as responsabilidades da Agência de Turismo quanto ao transporte aéreo. Quanto ao art. 10, as mudanças mais relevantes foram preservadas.



O art. 10-A, por sua vez, teve algumas modificações no sentido de buscar um equilíbrio entre as necessidades das empresas agenciadoras e os interesses dos consumidores. Foi mantido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a emissão do bilhete ou de comprovante de reserva de serviço após a confirmação de pagamento. No entanto, trouxe garantias às empresas do setor que, no caso de não emissão de bilhete de viagem nesse prazo estabelecido, que sejam ofertadas possibilidades de alteração ao consumidor, que pode aceitar uma delas. Anteriormente, havia uma disposição expressa para que o consumidor pudesse reagendar a viagem em nova data e horário à sua escolha, mantendo a classe tarifária original, preços e demais condições contratadas inicialmente. Contudo, essa disposição não prevê eventuais particularidades e parcerias entre as intermediárias e as companhias aéreas que poderiam inviabilizar esse dispositivo ou trazer maiores custos às empresas.

Por todos os motivos expostos, concluímos, no mérito, pela aprovação do PL nº 4.782/2023, e dos apensados, PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024, com a aprovação do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma da Subemenda Substitutiva apresentada nesta Comissão de Turismo.

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MERSINHO LUCENA
Relator

2025-20943



COMISSÃO DE TURISMO

**SUBEMENDA SUBSTITUTIVA AO SUBSTITUTIVO DA
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS PROJETOS DE
LEI Nº 4.782/2023, 4.855/2023 E 57/2024**

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 adequado, 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os arts. 9º e 10 da Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 9º.....
.....

VIII – disponibilizar, de forma tempestiva, às empresas aéreas contratadas, exclusivamente para fins operacionais, as informações pessoais de contato 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. 10.

I - o serviço oferecido, especificando a modalidade de transporte, se for o caso, datas e horários de prestação do serviço;



.....
.....
IV - a identificação das empresas e empreendimentos participantes responsáveis pela realização do transporte; e

V - a sinalização de eventuais restrições existentes para a sua realização.” (NR)

Art. 2º 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, demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, as agências de turismo adotarão as medidas cabíveis à emissão do bilhete de passagem ou documento equivalente, junto ao transportador aéreo, ou do comprovante de reserva junto ao prestador do serviço contratado, no prazo adequado, observada a comunicação tempestiva ao adquirente acerca da situação da reserva e dos prazos aplicáveis.

§ 1º O prazo para a emissão de documentos mencionado no *caput* deverá ser cumprido pela Agência de Turismo em até 24 (vinte e quatro) horas após o pagamento pelo serviço ser efetivado.

§ 2º Caso o bilhete de passagem aéreo ou o comprovante de reserva do serviço contratado não seja emitido no prazo estabelecido no § 1º deste artigo, o adquirente poderá, alternativamente e à sua escolha:

I - exigir 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 - aceitar, no caso de passagens aéreas, um novo agendamento da viagem por meio de outra reserva a partir de opções disponibilizadas pela respectiva Agência de Turismo;

III - remarcar, no caso de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, 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 contratadas.”

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

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MERSINHO LUCENA
Relator

2025-20943

