



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.782-B, DE 2023

(Do Sr. 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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 4855/23 e 57/24, apensados, com substitutivo (relator: DEP. DUARTE JR.); e da Comissão de Turismo, pela aprovação deste, dos de nºs 4855/23 e 57/24, apensados, e do substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, na forma da subemenda substitutiva (relator: DEP. MERSINHO LUCENA).

DESPACHO:

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

APRECIÇÃO:

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

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 4855/23 e 57/24

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Turismo:

- Parecer do relator
- Subemenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Subemenda adotada pela Comissão

PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei 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.

Art. 2º A Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 10-A:

“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 aérea 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 – tratando-se de passagem aérea, a remarcação da viagem, mediante efetivação de nova reserva e correspondente emissão de bilhete de passagem, com idêntica origem e destino, para data e horário de livre escolha do adquirente, na mesma classe tarifária, mantidos os preços e demais condições originalmente contratados;

III - tratando-se de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, a respectiva remarcação, 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. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A presente iniciativa expressa a preocupação 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, principalmente aquelas que operam no ambiente virtual: a efetivação da reserva sem a correspondente emissão do bilhete.



Recentemente, vários consumidores viram-se lesados diante da repentina suspensão, pela agência de viagens 123 milhas, de pacotes de viagens e emissão de passagens de sua linha promocional, com datas flexíveis, porém com embarques próximos (previstos para períodos entre setembro e dezembro de 2023).

Essa situação, contudo, não consistiu em um episódio isolado. Tem sido corriqueira a desídia (ou omissão deliberada), por parte de algumas agências de turismo, ao não providenciarem, junto às companhias aéreas, a tempestiva emissão dos bilhetes de passagem adquiridos.

Em muitos casos, a solicitação de compra é até lançada em seus sítios eletrônicos como “efetivada” ou “confirmada”; no entanto, na prática, o bilhete de passagem, por vezes, demora dias, semanas ou meses para ser emitido – ou nem chega a ser emitido, em grave frustração e prejuízo financeiro aos adquirentes de boa-fé, que podem vir a tomar conhecimento dessa situação apenas no dia da realização da viagem.

Para piorar a gravidade da situação, fatos como esses não se verificam apenas nas aquisições de passagens aéreas, mas também em outras atividades e serviços costumeiramente ofertados por agências de turismo, a exemplo de reservas de hotéis e pousadas e alugueis de veículos, cujos *vouchers* também deixam de ser emitidos.

Consideramos que uma forma adequada de resolver esse problema e assegurar a qualidade do serviço prestado reside em instituir a obrigatoriedade de um prazo máximo de vinte e quatro horas para a emissão tanto dos bilhetes aéreos, quanto de *vouchers* relativos a outros serviços e atividades contratados pelo viajante.

Caso não cumprida essa obrigação, fica assegurado ao consumidor, sob sua livre escolha, obter a imediata restituição da quantia paga ou exigir ou a remarcação da viagem ou do serviço, mantidos os preços e demais condições originalmente contratados.

São providências que, a par de serem genericamente abordadas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, carecem de uma previsão mais precisa e direcionada aos serviços prestados pelas agências de



turismo, sobretudo em razão da especificidade do regramento legal desse setor, previsto na Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014. Ademais, a grave dimensão dos fatos mais recentes exige o reforço e aprimoramento da disciplina normativa em torno da atividade desempenhada por essas empresas, de modo a estimular a melhoria da qualidade de seus serviços e a eficiência na sua prestação.

Certos de que a presente iniciativa contribuirá para garantir mais transparência, segurança e confiabilidade nas relações entre as agências de turismo e os consumidores adquirentes, contamos com o apoio dos nobres Pares para a sua célere conversão em lei.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado DEFENSOR STÉLIO DENER





CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 12.974, DE 15 DE
MAIO DE 2014

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2014-0515:12974>

PROJETO DE LEI N.º 4.855, DE 2023

(Do Sr. Cabo Gilberto Silva)

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.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4782/2023.



PROJETO DE LEI Nº , DE 2023.
(Do Sr. Dep. Cabo Gilberto Silva)

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 53-A. Nos contratos de serviços de transporte turístico e de hospedagem, pactuados diretamente junto aos fornecedores ou por intermédio de agências de turismo ou assemelhadas, é obrigatório o fornecimento, no momento da compra, das informações abaixo especificadas:

I – Na contratação de serviços de transporte turístico: especificação do modal de transporte; identificação das empresas responsáveis pela realização do transporte; identificação precisa das datas e horários de prestação do serviço; fornecimento do código de reserva, localizador, número da passagem ou documento hábil à fruição do serviço.

II – Na contratação de serviços de hospedagem: identificação dos hotéis, pousadas ou estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de hospedagem; identificação precisa da data de início e fim dos serviços de hospedagem; fornecimento do código de reserva, voucher ou documento hábil à fruição do serviço.”

Art. 2º- Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICATIVA

A comercialização de serviços de transporte e hospedagem com datas flexíveis, a preços bastante abaixo dos praticados pelo mercado, trouxe prejuízos para milhares de turistas que confiaram nas ofertas massivamente anunciadas na mídia e tiveram suas viagens canceladas próximo à data de embarque. Análises preliminares das razões que levaram a este quadro dão conta de que as empresas que comercializavam serviços de viagem na qualidade de intermediadores não tinham garantia de que seriam capazes de honrar os preços e condições ofertados. Anunciavam, por exemplo, passagens aéreas sem qualquer controle sobre as tarifas praticadas ou efetiva disponibilidade dos serviços nas datas oferecidas.

O reaquecimento da economia e a superação das restrições decorrentes da pandemia movimentaram o mercado de turismo em 2023. A alta do preço dos combustíveis contribuiu para a alta do preço das passagens, sendo, entretanto, incapaz de arrefecer a demanda. Diante deste cenário, tornou-se impossível cumprir inúmeros contratos promocionais comercializados.

Não é possível aceitar que tais empresas tentem transferir aos consumidores o risco do negócio, negando direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, como o reembolso dos valores já pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. O resultado é que as reclamações junto aos órgãos de proteção ao consumidor e as ações judiciais se avolumam, incluindo pedidos de tutelas de urgência.

Enquanto isso, cresce a apreensão sobre se as empresas serão capazes de reembolsar e oferecer reparações nos termos da lei àqueles que foram lesados. Para inúmeros turistas que tiveram seus contratos cancelados às vésperas da viagem, não é possível adquirir novas passagens ou hospedagem diante dos preços proibitivos.

Este tipo de negócio deixou um extenso rastro de perdas. Os riscos e prejuízos impingidos a milhares de consumidores não compensam eventuais benefícios auferidos por aqueles que tiveram a sorte de adquirir um pacote de viagem e usufruir do serviço contratado. Além disso, investiga-se se as imensas vantagens embutidas nas promoções de viagens com datas flexíveis constituíram algum tipo de pirâmide financeira, prática caracterizada como crime contra a economia popular de acordo com o inciso IX do art. 2º da Lei nº 1.521, de 26 de dezembro de 1951.

De acordo com o Idec, o problema deste tipo de modelo de negócios é estrutural:



“Há um problema grave nos serviços que essas empresas oferecem. A afirmação que fazemos pelo Idec é: ‘pacotes flexíveis de viagens são uma especulação ilegal no setor de turismo e uma oferta ilegal de serviços que fere expressamente o Código de Defesa do

Consumidor’. Quando a empresa vende um serviço sem dizer precisamente quando o contratante viajará, qual empresa será responsável pelo transporte e qual será responsável pela hospedagem, está descumprindo um dever muito básico de informar claramente os consumidores sobre as características do seu serviço. E colocando as pessoas em grave risco de prejuízo pois está oferecendo algo que nem a própria fornecedora é capaz de garantir que vai efetivamente entregar.”

Diante desse quadro desolador, proponho este Projeto de Lei com o objetivo de vedar a comercialização de serviços de transporte turístico ou hospedagem com datas flexíveis, tornando obrigatório que no momento da compra a empresa contratada especifique a data, nome do prestador do serviço e demais informações indispensáveis a assegurar quem será responsável pela execução do serviço, prevenindo assim novas perdas para os consumidores, como aconteceu com os clientes da 123 milhas.

Dessa forma, submeto esta proposição aos ilustres pares, rogando o apoio indispensável para a aprovação da mesma.

Sala das sessões, em de de 2023.

**DEPUTADO CABO GILBERTO
SILVA (PL/PB)**





CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 8.078, DE 11 DE
SETEMBRO DE 1990

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1990-0911;8078>

PROJETO DE LEI N.º 57, DE 2024

(Do Sr. Jadyel Alencar)

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.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4782/2023.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Jadyel Alencar

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2024.
(Do Sr. JADYEL ALENCAR)

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera as Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor); nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Lei Geral de Turismo); e nº 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 especificada nos artigos seguintes.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Seção I
Da Proteção à Saúde, Segurança e Segurança Econômica
.....” (NR)

“Art. 10-A. Na comercialização de possibilidades de direitos de bens ou serviços, é obrigatória a clara exposição ao consumidor do risco associado ao não cumprimento da oferta.

§ 1º A comunicação deve ser realizada por meio de assinatura de termo, em casos presenciais, ou por dupla confirmação, quando realizada por meio de sítio da rede mundial de computadores, incluindo descrição explícita do risco envolvido.

Câmara dos Deputados – Anexo IV – Gabinete 519 – Cep: 70160-900 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3215 5519 – E-mail: dep.jadyelalencar@camara.leg.br



§ 2º A empresa responsável pela comercialização de possibilidades de direito é obrigada a manter garantia financeira em valor suficiente para cobrir, no mínimo, 100% das ofertas comercializadas para honrar os compromissos assumidos com os consumidores, fortalecendo a confiança no mercado e resguardando os interesses dos consumidores.” (NR)

“Art.39.....
.....

XV - concluir a venda por meio de sítio da rede mundial de computadores sem fornecer, de maneira explícita e com dupla confirmação, informações claras sobre o risco envolvido, quando o produto ou serviço representar uma possibilidade de direito.
.....” (NR)

“Art.54.....
.....

§ 4º-A. As cláusulas que implicarem risco devido a possibilidade de direito futuro, deverão ser convencionadas, em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.
.....” (NR)

Art. 3º A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Política Nacional do Turismo) passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art.5º.....
.....
XVIII-A - promover a proteção ao consumidor, exercida prioritariamente pela prestação de informações, atendimento e averiguação de reclamações;
.....” (NR)

Art. 4º A Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014 (Lei das Agências de Turismo) passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art.9º.....
.....
VIII - informar claramente o consumidor sobre o risco de não cumprimento da oferta quando a venda do serviço for na modalidade de possibilidade de direito futuro.
.....” (NR)

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

O Projeto de Lei em questão se fundamenta na necessidade premente de regulamentação e proteção ao consumidor diante das práticas prejudiciais recentemente observadas no mercado de turismo brasileiro. Especificamente, notamos uma crise emergente associada à venda de direitos futuros de passagens e/ou pacotes de viagens por parte de agências turísticas.

A crise, em grande parte, é originada de um modelo de negócios que permite a comercialização de serviços sem que as agências tenham garantido o respectivo estoque junto a seus fornecedores. Esta prática desprotegida resulta em alto risco para os consumidores que adquirem esses serviços sem a devida informação sobre os potenciais problemas que podem surgir.

A ausência de alertas claros sobre os riscos, aliada à falta de estoque garantido, expõe os consumidores a prejuízos financeiros significativos e, ainda mais grave, a um desgaste emocional considerável. Muitos desses serviços representam planos de longo prazo, frequentemente envolvendo valores expressivos, e a frustração causada por descumprimentos contratuais gera vulnerabilidade adicional nos consumidores.

Ao considerarmos a vulnerabilidade emocional e financeira dos consumidores de produtos e serviços turísticos, torna-se imperativo agir. Nesse sentido, a partir de sugestões organizadas e elaboradas por estudantes de Direito do Centro Universitário Estácio de São Paulo, propõe-se alterações no Código de Defesa do Consumidor, na Lei da Política Nacional de Turismo e na Lei das Agências de Turismo, introduzindo mecanismos que fortaleçam as relações consumeristas e estabeleçam responsabilidades claras para os prestadores de serviços.

As mudanças propostas visam proporcionar ao consumidor informações mais transparentes e mitigar os riscos inerentes à aquisição de serviços turísticos sem a devida previsibilidade por parte das agências. Acreditamos que essas alterações serão essenciais para instaurar um ambiente mais equitativo e seguro nas transações turísticas, garantindo assim a proteção do consumidor e a sustentabilidade do setor.

Sala das Sessões, em 30 de Janeiro de 2024

Deputado Jadyel Alencar
PV/PI

Câmara dos Deputados – Anexo IV – Gabinete 519 – Cep: 70160-900 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3215 5519 – E-mail: dep.jadyelalencar@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1990-0911;8078
LEI Nº 12.974, DE 15 DE MAIO DE 2014	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2014-0515;12974
LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2008-0917;11771

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.





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.782, DE 2023

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Lei nº 4.782/2023 e dos PLs nºs 4855/2023 e 57/2024, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Duarte Jr..

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Daniel Almeida - Presidente, Paulão e Celso Russomanno - Vice-Presidentes, Aureo Ribeiro, Jorge Braz, Ossesio Silva, Paulo Pimenta, Cabo Gilberto Silva, Duarte Jr., Fábio Teruel, Fausto Santos Jr., Gisela Simona, João Cury, Marcelo Queiroz, Márcio Marinho, Nilto Tatto, Ribamar Silva, Vinicius Carvalho e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2025.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Presidente





OS DEPUTADOS

1

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 4.782, DE 2023

Apensado nº 4.855, 2023 e Apensado nº57, 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.

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;





OS DEPUTADOS

2

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 28 de maio de 2025.

Dep. DANIEL ALMEIDA
Presidente



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 justificção 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, 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 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.

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. 10, as mudanças mais relevantes foram preservadas. O art. 10-A, por sua vez, teve algumas modificações no sentido de encontrar um equilíbrio entre as empresas agenciadoras e os interesses dos consumidores. Por exemplo, a emissão da passagem se daria em até 10 (dez) dias antes da viagem ou do serviço prestado em si. No entanto, garante ao consumidor o direito de desistência até o comprovante de reserva do serviço e de solicitar informações a respeito da situação da reserva.

Desse modo, o Projeto, na forma da Emenda Substitutiva, busca reduzir as práticas danosas ao consumidor. 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. Acrescenta-se, ademais, algumas medidas para adequar as mudanças às empresas do setor afetadas, trazendo maior razoabilidade quanto à sua execução.

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 à natureza da operação, 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 à natureza da operação, observada a comunicação tempestiva ao adquirente acerca da situação da reserva e dos prazos aplicáveis.

§ 1º O prazo para requerer a emissão de documentos mencionado no *caput*:

I - deverá ser cumprido pela Agência de Turismo em até 10 (dez) dias antes da fruição pelo adquirente;

II - na hipótese de intermediação ou contratação realizada em prazo inferior a 10 (dez) dias da data prevista para a fruição do serviço, deverá ser informado pela agência de viagens ao adquirente, levando-se em consideração as suas condições operacionais.

§ 2º A emissão do bilhete aéreo ou comprovante de reserva somente será realizada após a confirmação definitiva do serviço junto ao respectivo fornecedor, resguardando-se o direito do adquirente à desistência ou ao cancelamento sem



penalidade até aquele momento, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º Na hipótese de fretamento ou bloqueio de transporte aéreo, caberá à Agência de Turismo informar ao adquirente tempestivamente as condições de contratação e a forma de emissão dos documentos mencionados no *caput*, os quais deverão resguardar os dados de informações de terceiros e outros adquirentes, sendo dispensada a emissão de bilhete aéreo ou comprovante de reserva, sendo necessária a emissão de documento próprio comprobatório da intermediação, nos prazos estabelecidos, respondendo exclusivamente por eventual falha em sua prestação de serviços.

§ 4º O adquirente poderá, a qualquer tempo, solicitar informações da Agência de Turismo a respeito da intermediação e emissão dos documentos mencionados no *caput*.

§ 5º É vedada às Agências de Turismo a intermediação de serviços turísticos ainda não disponibilizados pelos fornecedores de serviços, sob pena de aplicação das sanções administrativas e penais previstas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).”

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





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE TURISMO

PROJETO DE LEI Nº 4.782, DE 2023

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Turismo, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.782/2023, do Projeto de Lei nº 4.855/2023, e do Projeto de Lei nº 57/2024, apensados, e do Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma da subemenda substitutiva, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Mersinho Lucena.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Marcelo Álvaro Antônio - Presidente, Mersinho Lucena - Vice-Presidente, Alexandre Lindenmeyer, André Figueiredo, Bibó Nunes, Elmano Férrer, Hildo Rocha, José Airton Félix Cirilo, José Rocha, Keniston Braga, Leur Lomanto Júnior, Raimundo Santos, Robinson Faria, Vermelho, Daniel Barbosa, Daniel Trzeciak, Douglas Viegas, Felipe Carreras, Jorge Goetten, Roberta Roma, Romero Rodrigues, Simone Marquette e Yury do Paredão.

Sala da Comissão, em 03 de dezembro de 2025.

Deputado MARCELO ÁLVARO ANTÔNIO
Presidente



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 à natureza da operação, 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 à natureza da operação, observada a comunicação tempestiva ao adquirente acerca da situação da reserva e dos prazos aplicáveis.

§ 1º O prazo para requerer a emissão de documentos mencionado no *caput*:

I - deverá ser cumprido pela Agência de Turismo em até 10 (dez) dias antes da fruição pelo adquirente;

II - na hipótese de intermediação ou contratação realizada em prazo inferior a 10 (dez) dias da data prevista para a fruição do serviço, deverá ser informado pela agência de viagens ao adquirente, levando-se em consideração as suas condições operacionais.

§ 2º A emissão do bilhete aéreo ou comprovante de reserva somente será realizada após a confirmação definitiva do serviço junto ao respectivo fornecedor, resguardando-se o direito do adquirente à desistência ou ao cancelamento sem



penalidade até aquele momento, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º Na hipótese de fretamento ou bloqueio de transporte aéreo, caberá à Agência de Turismo informar ao adquirente tempestivamente as condições de contratação e a forma de emissão dos documentos mencionados no *caput*, os quais deverão resguardar os dados de informações de terceiros e outros adquirentes, sendo dispensada a emissão de bilhete aéreo ou comprovante de reserva, sendo necessária a emissão de documento próprio comprobatório da intermediação, nos prazos estabelecidos, respondendo exclusivamente por eventual falha em sua prestação de serviços.

§ 4º O adquirente poderá, a qualquer tempo, solicitar informações da Agência de Turismo a respeito da intermediação e emissão dos documentos mencionados no *caput*.

§ 5º É vedada às Agências de Turismo a intermediação de serviços turísticos ainda não disponibilizados pelos fornecedores de serviços, sob pena de aplicação das sanções administrativas e penais previstas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor)."

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

Sala da Comissão, em 03 de dezembro de 2025.

Deputado MARCELO ÁLVARO ANTÔNIO
Presidente

