



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Gabinete do Deputado Federal **Duda Ramos** - MDB/RR

## PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Assegura ao passageiro de transporte aéreo o direito ao reembolso integral dos valores pagos pela passagem, veda a cobrança de multas, taxas ou penalidades em razão de desistência ou cancelamento, e dá outras providências.

Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É assegurado ao passageiro de transporte aéreo regular o direito ao reembolso integral dos valores pagos pela passagem, em qualquer hipótese de desistência ou cancelamento da viagem, independentemente da modalidade tarifária contratada.

Art. 2º É vedada às companhias aéreas a cobrança de multas, taxas, tarifas adicionais ou quaisquer outras formas de penalidade em razão da desistência ou cancelamento da passagem pelo passageiro.

Parágrafo único. O disposto no caput aplica-se inclusive às passagens adquiridas em caráter promocional ou sob regime de tarifas diferenciadas.

Art. 3º O reembolso previsto nesta Lei observará obrigatoriamente uma das seguintes modalidades, a critério do passageiro:

- I – estorno no mesmo meio de pagamento utilizado para a compra, em até sete dias, contados da solicitação;
- II – transferência bancária, por meio de PIX;
- III – devolução integral de taxas e tarifas incidentes, incluindo tarifa de embarque e encargos governamentais;



IV – crédito ou voucher, desde que por opção expressa e inequívoca do consumidor, com validade mínima de doze meses.

Art. 4º O descumprimento desta Lei sujeitará a companhia aérea infratora às seguintes penalidades:

I – restituição em dobro ao passageiro do valor pago, devidamente corrigido;

II – multa administrativa de até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por infração, aplicada pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, em dobro no caso de reincidência;

III – comunicação ao Ministério Público e aos órgãos de defesa do consumidor, para adoção de providências adicionais.

Art. 5º Compete à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC regulamentar e fiscalizar o cumprimento desta Lei, inclusive quanto à operacionalização das modalidades de reembolso.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Apresento este projeto de lei com o objetivo de corrigir uma prática abusiva amplamente difundida no setor aéreo brasileiro: a retenção de valores significativos pagos por passagens em razão de desistência ou cancelamento pelo consumidor.

A Constituição e o Código de Defesa do Consumidor garantem o direito à informação adequada e à proteção contra práticas abusivas, mas, na prática, milhões de passageiros ainda sofrem prejuízos com a retenção de valores que, em muitos casos, se aproximam do montante integral da passagem adquirida.

Especialistas em direito do consumidor apontam que a imposição de multas e retenções excessivas desvirtua o equilíbrio contratual e transfere integralmente ao consumidor os riscos da atividade econômica, em violação ao princípio da boa-fé objetiva. Procons estaduais têm classificado tais



práticas como abusivas, enquanto o IDEC defende que a cobrança de penalidades deve ser limitada e proporcional, nunca podendo inviabilizar o reembolso.

A ANAC, pela Resolução nº 400/2016, já prevê regras mínimas de reembolso, como a devolução em até sete dias e a restituição integral de taxas e tarifas. No entanto, as brechas normativas têm permitido que companhias aéreas imponham restrições indevidas, especialmente em tarifas promocionais, gerando insegurança jurídica e prejuízos sociais.

Em Roraima, o transporte aéreo é frequentemente a única forma de integração com outras regiões do país, e a retenção de valores em cancelamentos penaliza desproporcionalmente os mais vulneráveis.

No plano econômico, o projeto não inviabiliza o setor aéreo: os custos de operação devem ser absorvidos e precificados de forma transparente, como ocorre em outros mercados regulados, sem transferência integral do risco para o consumidor. O fortalecimento da confiança no sistema é, inclusive, elemento de estabilidade para as próprias companhias.

No plano jurídico, a proposição explicita modalidades de reembolso integral, garantindo: estorno no meio de pagamento original; PIX em prazo equivalente; devolução de tarifas e encargos governamentais; crédito ou voucher apenas quando o consumidor assim desejar, com validade mínima de doze meses.

Essas previsões eliminam ambiguidades, aproximam o Brasil das melhores práticas internacionais e reforçam o caráter essencial dos recursos investidos pelo consumidor em passagens aéreas.

Assim, o projeto propõe uma solução justa, equilibrada e juridicamente segura, que fortalece a cidadania, protege a dignidade do consumidor e promove a confiança no mercado de transporte aéreo.

Sala das Sessões, em 2025.

Deputado DUDA RAMOS

