

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.859, DE 2023

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de instituir atendimento especializado em defesa dos consumidores nos aeroportos dotados de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas, localizados nas capitais e regiões metropolitanas.

Autor: Deputado LUCIANO AZEVEDO

Relator: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

I - RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 1.859, de 2023, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para determinar que deve haver instalação destinada a atendimento especializado em defesa dos consumidores nos aeroportos dotados de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas, localizados nas capitais e regiões metropolitanas.

O projeto propõe a sua entrada em vigor no prazo de noventa dias após a sua publicação.

A proposição tramita em regime ordinário (Art. 151, III, RICD) e está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II, tendo sido distribuída às Comissões de Viação e Transportes; de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD).



Na Comissão de Viação e Transportes, em que não foram apresentadas emendas, o projeto foi aprovado.

Nesta Comissão, transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre as proposições em epígrafe sob a ótica do que prescreve o inciso V do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A presente proposição visa a alteração ao Código de Defesa do Consumidor para instituir atendimento especializado em defesa dos consumidores nos aeroportos localizados em capitais e regiões metropolitanas. Segundo a justificativa do autor, “é razoável a presença de entidades e órgãos da Administração Pública de proteção aos consumidores nos aeroportos do país, uma vez que os usuários, como regra, estão fora do seu domicílio, algo que os colocam em fragilidade diante da execução precária do serviço contratado”.

A proposta está de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, que prevê como direitos básicos do consumidor tanto a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços quanto o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos (art. 6º, inc. III e VII).

Entendemos que a medida é de grande relevância e interesse público, tendo em vista o crescente fluxo de passageiros no transporte aéreo e os problemas recorrentes enfrentados pelos consumidores nesse contexto, como atrasos, cancelamentos de voos, overbooking e falhas no serviço de bagagens. De fato, a iniciativa garante que o consumidor encontre nos próprios locais de prestação de serviços de transporte aéreo um canal direto de



atendimento para orientação, reclamações e mediação de conflitos, permitindo soluções mais rápidas e efetivas.

Certamente, a simples presença de atendimento especializado no local da prestação do serviço estimulará a de busca de esclarecimentos a respeito dos direitos dos consumidores, bem como o registro imediato de reclamações. Tal medida, por sua vez, incentivará as companhias aéreas a observarem com mais atenção as prerrogativas dos consumidores, contribuindo para mais empenho e eficiência por parte das companhias na prestação de serviços e na resolução de problemas.

Por fim, apenas com o intuito de aprimorar o projeto e de viabilizar a sua ampla implementação, sugerimos emenda para definir que o atendimento pode ser realizado na forma presencial ou online, desde que possibilite ao consumidor a consulta de informações e o registro de reclamações. Dessa maneira, as adaptações necessárias poderão ser feitas de acordo com as características de cada aeroporto, por meio, por exemplo, de salas dedicadas ao atendimento ou da instalação de totens eletrônicos que permitam acesso a informações e ao registro online de reclamações nos sistemas dos órgãos defesa do consumidor. Além disso, com o intuito de direcionar a aplicação da norma para os locais em que o atendimento ao consumidor se faz mais necessário, sugerimos a aplicação da proposta aos aeroportos localizados nas capitais e aos aeroportos cuja movimentação de passageiros seja superior a 200 mil (duzentas mil) pessoas por ano.

Assim, considerando que a iniciativa representa avanço no fortalecimento da política nacional de defesa do consumidor, atendendo ao interesse público e à necessidade de aprimoramento da prestação dos serviços de transporte aéreo no Brasil, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.859, de 2023, com a emenda que apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM



2025-16785

Relator



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.859, DE 2023

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de instituir atendimento especializado em defesa dos consumidores nos aeroportos dotados de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas, localizados nas capitais e regiões metropolitanas.

EMENDA DO RELATOR Nº

Dá a seguinte redação para o art. 2º do projeto:

Art. 2º O art. 5º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inc. VIII:

“Art. 5º

.....
 . VIII - instituição de atendimento especializado em defesa dos consumidores que possibilite a consulta de informações e o registro de reclamações na forma presencial ou online nos aeroportos localizados nas capitais dotados de instalações e de facilidades destinadas ao apoio de operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas nos quais haja operação do transporte aéreo público regular e nos aeroportos cuja movimentação de passageiros seja superior a 200 mil (duzentas mil) pessoas por ano.

.....” (NR)

Sala da Comissão, em de de 2025.



Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM
Relator

2025-16785

Apresentação: 13/05/2026 12:14:57.000 - CDC
PRL 3 CDC => PL 1859/2023

PRL n.3



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD264462371400>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Henrique Gaguim

