

COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

PROJETO DE LEI Nº 396, DE 2025

Dispõe sobre direitos dos consumidores do setor aéreo, tratando do direito de arrependimento na compra de passagens aéreas, alterações de voos, cancelamentos e responsabilidade das companhias aéreas em casos de alteração ou cancelamento, e dá outras providências.

Autor: Deputado MERSINHO LUCENA

Relator: Deputado MARCOS TAVARES

I - RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei nº 396, de 2025, de autoria do Deputado Mersinho Lucena. A iniciativa busca estabelecer direitos dos consumidores em contratos de transporte aéreo, abrangendo tanto voos domésticos quanto internacionais com origem em território nacional. A proposta define condições específicas para o exercício do direito de arrependimento, alterações e cancelamentos de passagens, aplicação de multas e medidas em caso de mudanças ou cancelamentos por iniciativa das companhias aéreas.

Pelo texto, o consumidor que contrata passagens por meios não presenciais pode exercer o direito de arrependimento em até cinco dias após a confirmação da compra, desde que o pedido seja formalizado com pelo menos sete dias de antecedência ao embarque. Além disso, é assegurada a possibilidade de alterar voo ou data sem custos adicionais, desde que a solicitação ocorra com no mínimo noventa dias de antecedência, cabendo ao consumidor arcar com eventuais diferenças tarifárias. A correção de erros materiais no nome ou sobrenome do passageiro também é garantida sem ônus, se requisitada até setenta e duas horas antes do embarque. O projeto



ainda permite a transferência da titularidade do bilhete uma única vez, sem custos, desde que solicitada até trinta dias antes da viagem, com a regulamentação desse procedimento delegada à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para evitar a formação de um mercado secundário de passagens.

Nos casos de cancelamento ou alteração por iniciativa do consumidor, fora das condições mencionadas, as multas contratuais não poderão exceder 50% do valor pago, desde que o pedido seja feito com antecedência mínima de sete dias, sendo a aplicação escalonada conforme futura regulamentação da ANAC. Após esse prazo, multas superiores podem ser cobradas, mas a tarifa aeroportuária deve ser integralmente ressarcida. Em situações de força maior ou casos fortuitos, o consumidor fica isento de sanções. Já quando a companhia aérea altera ou cancela o voo, o passageiro pode optar por modificar origem ou destino em um raio de até 200 quilômetros sem custos adicionais (exceto diferenças tarifárias), receber reembolso integral ou crédito equivalente, ou ainda obter assistência material conforme normas vigentes.

A proposta também regula a cobrança por excesso de bagagem, que deve ser proporcional ao peso excedente e calculada por quilograma, com tarifas divulgadas de forma clara e acessível previamente pela companhia aérea. Outro ponto relevante é a obrigatoriedade de atendimento igualitário a todos os consumidores, independentemente de a compra ter sido feita diretamente com a empresa ou por intermediários, como agências de viagem, sendo vedada qualquer limitação de serviços em razão do canal de contratação. A fiscalização do cumprimento dessas regras caberá aos órgãos de defesa do consumidor e à ANAC.

Na justificativa, o projeto é apresentado como uma medida para equilibrar as relações de consumo no setor aéreo, alinhando-as aos princípios do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Argumenta-se que as normas atuais, reguladas principalmente pela ANAC, frequentemente divergem desse código, especialmente em temas como o direito de arrependimento, o que gera conflitos e obriga os consumidores a recorrerem ao Judiciário para garantir direitos já reconhecidos pela jurisprudência.



As multas aplicadas em cancelamentos são criticadas por seu caráter confiscatório, sobretudo diante da possibilidade de revenda do serviço pelas companhias. Assim, a proposta busca garantir o direito de arrependimento em prazo razoável, permitir alterações de voo sem custos excessivos e limitar multas a 50% do valor pago, com aplicação proporcional, evitando abusos e lucros desarrazoados das empresas, segundo o autor.

A proposta também intenta proteger o consumidor em alterações ou cancelamentos pelas companhias, ampliar a segurança jurídica em voos internacionais com origem no Brasil, assegurar cobranças justas e transparentes por excesso de bagagem e promover atendimento igualitário, eliminando discriminações baseadas no canal de compra. Com isso, alega S. Exa., o projeto visa reduzir práticas lesivas e fortalecer os direitos dos passageiros frente às companhias aéreas.

A matéria foi distribuída às Comissões de Viação e Transportes, de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD), estando sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões. Seu regime de tramitação é ordinário.

Não houve emendas ao projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em exame busca estabelecer direitos dos consumidores em contratos de prestação de serviço de transporte aéreo, abrangendo tanto voos domésticos quanto internacionais com origem em território nacional. A proposta define condições específicas para o exercício do direito de arrependimento, alterações e cancelamentos de passagens, aplicação de multas e medidas em casos de mudanças ou cancelamentos por iniciativa das companhias aéreas.

O autor vai bem ao dirigir solução para problemas frequentes na relação entre transportadores aéreos e consumidores, o que se pode



verificar em consulta ao portal Consumidor.gov.br, que reúne numerosas reclamações, e nos milhares de ações em trâmite na Justiça. De acordo com dados levantados pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), cerca de 243 mil ações judiciais teriam sido ajuizadas contra empresas aéreas no Brasil ao longo de 2023. A entidade destaca que o país seria responsável por aproximadamente 98% de todos os processos judiciais movidos contra empresas do setor em todo o mundo — um número que impressiona, ainda que se reconheça a limitação de comparações entre sistemas de resolução de conflitos tão distintos do brasileiro.

Observa-se que as questões abordadas na proposta, em geral, recebem tratamento correto, que vai ao encontro da jurisprudência dominante, como é o caso da imposição do direito de arrependimento em compras feitas pela rede mundial de computadores. Não custa lembrar que, na regulamentação da Agência Nacional de Aviação Civil – Anac, o consumidor tem apenas vinte e quatro horas para se arrepender da compra e desfazer o negócio.

Outro avanço que merece destaque é o limite imposto ao valor de taxas por cancelamento ou alteração contratual, na linha do que já foi decidido em muitas ações judiciais. Também se prevê o direito do consumidor de mudar ou desistir da viagem na hipótese de caso fortuito ou de força maior, situações em que a Justiça, e mesmo os transportadores, reconhecem a vulnerabilidade do contratante.

Embora a proposição seja virtuosa, alguns aperfeiçoamentos, salvo melhor juízo, devem ser feitos.

O primeiro, e talvez mais importante deles, é inserir as medidas propostas no corpo da lei setorial, o Código Brasileiro de Aeronáutica. Dessa maneira, permite-se interpretar sistematicamente a norma, por intermédio da conciliação de comandos já existentes com os propostos. A existência de uma lei avulsa, lidando com temas consumeristas no âmbito do transporte aéreo, poderia confundir o público e dificultar o trabalho dos tribunais.



O segundo, que decorre do primeiro, é retirar comandos que já sejam adequadamente tratados no texto da Lei ou em norma da Anac, de sorte a diminuir o espaço para ambiguidades.

O terceiro é retirar do texto o dispositivo que confere o direito ao passageiro de transferir a passagem para outra pessoa, algo que, como aponta o próprio autor, pode dar causa ao surgimento de mercado secundário e, logo em seguida, à aproximação dos preços praticados no setor ao chamado valor médio, um recurso das empresas para evitar que terceiros tenham ganho com a revenda de passagens. Isso prejudicaria justamente aqueles que compram os bilhetes promocionais.

O quarto e último se refere a correções de técnica legislativa, de maneira a privilegiar a simplicidade e o bom entendimento dos comandos.

Tendo em vista todo o exposto, o voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 396, de 2025, **na forma do Substitutivo anexo**.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MARCOS TAVARES
Relator



2025-4176



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD262779212900>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Marcos Tavares



COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 396, DE 2025

Altera a Lei nº 7.565, de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para estabelecer direitos dos consumidores em contratos de transporte aéreo.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, para estabelecer direitos dos consumidores em contratos de prestação de serviços de transporte aéreo, relacionados às hipóteses de arrependimento, de alteração de passagens aéreas, de cancelamento pelo passageiro e de aplicação de multas e medidas em caso de alteração ou cancelamento de voos por parte dos transportadores.

Art. 2º A Lei nº 7.565, de 1986, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 227.....

§ 1º.....

§ 2º O transportador deve dispensar o mesmo atendimento e oferecer os mesmos serviços a quem adquire a passagem diretamente dele e a quem recorre a prestadores de serviço de intermediação de compra.” (NR)

“Art. 228-A. A contratação do serviço de transporte aéreo poderá ser desfeita, sem ônus, no prazo de sete dias após a compra, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica a compras feitas com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque.”



“Art. 228-B. É direito do contratante:

I – ter alterados, mediante solicitação feita ao transportador pelo menos noventa dias antes da data de embarque, origem, destino, horário, data ou classe do serviço de transporte aéreo, sem ônus, com exceção daquele que resulte de diferença de valor entre a passagem aérea original e a remarcada, desde que haja disponibilidade;

II – ter corrigido, sem ônus, o nome, sobrenome ou agnome que conste do contrato, em virtude de erro material, até o momento do check-in.”

“Art. 228-C. Ressalvado o disposto nos arts. 228-A e 228-B, o valor de multas contratuais por cancelamento ou por alterações do contrato de transporte aéreo que sejam de iniciativa do contratante não poderá ultrapassar cinquenta por cento do valor total pago pela passagem aérea, observadas as seguintes condições:

I – o cancelamento ou as alterações deverão ser formalizados com antecedência mínima de quinze dias em relação à data do embarque, sem o que não se aplica o limite definido no *caput*;

II – os valores das multas, até o limite definido no *caput*, deverão ser proporcionais ao número de dias que antecedam a data da viagem, conforme regulamentação da autoridade de aviação civil.

§ 1º O limite estabelecido no *caput* prevalecerá mesmo se a compra da passagem tiver sido feita com créditos, pontos ou milhas.

§ 2º Não caberá nenhuma multa contratual caso o cancelamento ou as alterações do contrato decorram de caso fortuito ou de força maior que impossibilite a realização da viagem, desde que devidamente comprovado e nos termos de regulamentação da autoridade de aviação civil.”

“Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador:

I – providenciará o embarque do passageiro em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino ou para destino que diste do original no máximo duzentos quilômetros, se houver; ou

II - restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor da passagem aérea.” (NR)



“Art. 234-A. O valor da cobrança por excesso de peso da bagagem despachada será proporcional ao que ultrapassar o limite definido pelo transportador, conforme regulamentação da autoridade de aviação civil.

Parágrafo único. O transportador divulgará ao público, de forma clara e acessível, o limite de peso da bagagem despachada, assim como o valor cobrado pelo peso que exceder referido limite.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos trezentos e sessenta e cinco dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MARCOS TAVARES
Relator



2025-4176



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD262779212900>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Marcos Tavares

