

## **COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES**

### **Projeto de Lei nº 3.508, de 2000**

*Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, para prever forma de encaminhamento de reclamações dos usuários do serviço de transporte aéreo e dá outras providências.*

Autor: Deputado **VICENTE CAROPRESO**  
Relator: Deputada **TELMA DE SOUZA**

#### **I - Relatório**

A proposição em epígrafe acrescenta dispositivos ao Código Brasileiro de Aeronáutica para estabelecer a obrigatoriedade, para o responsável pela administração dos aeródromos civis públicos, de colocar à disposição dos usuários formulário para o registro de eventuais reclamações e sugestões. Ademais, o usuário deve ser informado, por meio de avisos afixados de modo facilmente legível, o local onde esses formulários podem ser encontrados.

O texto estabelece, ainda, que o bilhete de passagem emitido pelo transportador deve conter uma folha específica para o registro de eventuais reclamações e sugestões dos usuários do serviço de transporte aéreo. Da mesma forma que no caso anterior, o transportador deve informar o adquirente do bilhete de passagem sobre a forma de encaminhamento de eventuais reclamações e sugestões.

Complementarmente, o texto confere à autoridade aeronáutica responsável pela concessão do serviço de transporte aéreo a obrigação de colocar à disposição dos usuários nos aeroportos urnas apropriadas onde possam ser depositados o formulário e a folha de reclamações e sugestões mencionados, os quais devem ser recolhidos diariamente. Determina prazos para a que o responsável pela administração aeroportuária ou o transportador,

conforme for o caso, respondam à interpelação dos usuários e tomem as providências cabíveis.

Finalmente, a proposta define multa a ser aplicada em caso de descumprimento das obrigações estabelecidas. O prazo para entrada em vigor da lei que vier originar-se do projeto em exame é de 60 dias a contar da data da publicação.

O ilustre Autor justifica sua iniciativa com o argumento de que é necessário criar mecanismos para que, de um lado, os usuários do serviço de transporte aéreo possam encaminhar eventuais sugestões e reclamações e, de outro, essas manifestações tenham rápido atendimento por parte dos responsáveis.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

## **II – Voto do Relator**

A preocupação com a proteção dos direitos do consumidor tornou-se mais forte entre nós a partir da Constituição de 1988, que estabelece, entre os direitos e garantias fundamentais, a obrigação do Estado em promover, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII). Complementarmente, no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias encontra-se a exigência de elaboração de um código de defesa do consumidor, determinação que foi atendida com a edição da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

À época da edição do Código Brasileiro de Aeronáutica, portanto, não houve, por parte do legislador, o cuidado de incluir dispositivos que reconhecessem o direito do consumidor de se fazer ouvir perante o prestador do serviço. Embora os preceitos do Código de Defesa do Consumidor apliquem-se também aos usuários do transporte aéreo, a previsão de mecanismos para facilitar as manifestações dos usuários, bem como a garantia de que essas manifestações serão levadas em consideração, é medida que parece oportuna. Esses aspectos, no entanto, serão melhor analisados por ocasião da análise da proposição pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias.

No que se refere ao serviço de transporte aéreo, competência deste órgão técnico nos termos do inciso XIV do art. 32 do Regimento Interno, a proposta apresenta-se como um meio interessante para a melhoria de qualidade do serviço prestado. Isso por que, na medida que as sugestões e reclamações dos usuários passem a ter um canal de tramitação que lhes assegure resposta, os prestadores do serviço, tanto a administração dos aeródromos, como as empresas aéreas, irão com certeza corrigir os problemas apontados e implantar medidas para melhor atender os passageiros.

Acrescente-se que as medidas preconizadas são de fácil implementação e não devem gerar custos incontornáveis. Por outro lado, o prazo para entrada em vigor da lei que vier a originar-se da proposta é suficiente para que sejam tomadas as providências necessárias.

Um aperfeiçoamento apenas se faz necessário e diz respeito à previsão de uma folha específica para o registro de eventuais reclamações e sugestões dos usuários, a ser incluída no bilhete de passagem do transporte aéreo. Ora, o bilhete utilizado pelas companhias é padronizado em nível internacional, o que poderia significar algumas dificuldades para o cumprimento da medida proposta. Ademais, com o avanço da informática, cresce a tendência de emitirem-se bilhetes de passagem virtuais. Melhor seria, portanto, aplicar no caso do transportador a mesma sistemática prevista a administração aeroportuária.

Diante do exposto, naquilo que compete a esta comissão analisar, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.508/00, com as emendas aqui oferecidas.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2001.

Deputada TELMA DE SOUZA  
Relatora

## **COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES**

### **Projeto de Lei nº 3.508, de 2000**

*Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, para prever forma de encaminhamento de reclamações dos usuários do serviço de transporte aéreo e dá outras providências.*

### **Emenda**

Dê-se ao art. 2º da proposição em epígrafe a seguinte redação:

“Art. 1º A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 36-A, 226-A e 290-A:

“Art. 36-A. O responsável pela administração dos aeródromos civis públicos deve colocar à disposição dos usuários formulário próprio para o registro de eventuais reclamações e sugestões, informando, por meio de avisos afixados de modo facilmente legível, o local onde esses formulários podem ser encontrados e a forma do seu encaminhamento.”

“Art. 226-A. O transportador deve fornecer aos usuários do serviço de transporte aéreo formulário próprio para o registro de eventuais reclamações e sugestões, afixando, nos locais de venda de bilhetes de passagem e no interior das aeronaves, avisos facilmente legíveis sobre o local onde esses formulários podem ser encontrados e a forma de seu encaminhamento.”

*“Art. 290-A. A autoridade aeronáutica responsável pela concessão do serviço de transporte aéreo deve colocar à disposição dos usuários nos aeroportos urnas apropriadas onde possam ser depositados os formulários de reclamações e sugestões de que tratam os arts. 36-A e 226-A.*

*“§ 1º Os formulários depositados devem ser recolhidos diariamente pela autoridade aeronáutica, que interpelará o responsável pela administração ou o transportador acerca das reclamações e sugestões encaminhadas pelos usuários.*

*“§ 2º O responsável pela administração e os transportadores terão prazo de quinze dias para responderem à interpelação e de sessenta dias para tomarem as providências consideradas cabíveis.”*

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2001.

Deputada TELMA DE SOUZA  
Relatora

## **COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES**

## Projeto de Lei nº 3.508, de 2000

Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, para prever forma de encaminhamento de reclamações dos usuários do serviço de transporte aéreo e dá outras providências.

## Emenda

Substitua-se na alínea “u-A” acrescida pela proposição em epígrafe ao inciso III do art. 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que “dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica”, a expressão “art. 228-A” por “art. 226-A”.

Sala da Comissão, em 10 de outubro de 2001.

Deputada TELMA DE SOUZA  
Relatora