

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2009
(Do Sr. Valtenir Pereira)

Determina às empresas de transporte aéreo de passageiros divulgação de informação sobre os direitos dos passageiros.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei estabelece normas de informação aos consumidores de empresas de transporte aéreo de passageiros.

Art. 2º. As companhias de transporte aéreo são obrigadas a prestar informações sobre os motivos dos atrasos ou cancelamentos dos vôos e as providências que estão sendo tomadas para resolver os problemas daí decorrentes.

Art. 3º. As empresas deverão afixar um painel eletrônico ou impresso com 1,5m x 70cm, em local visível e de fácil acesso, em cada balcão de atendimento e guichê de embarque (check in), contendo as seguintes informações sobre direitos do consumidor, nos casos de:

§ 1º - Atraso de vôo.

I - caso a reserva esteja confirmada e ocorra atraso de vôo, a companhia aérea tem a obrigação de acomodar o passageiro em outra aeronave (dela mesma ou de outra companhia) em até quatro horas;

II - a empresa deverá proporcionar assistência ao passageiro (como refeições, telefonemas e transporte para sair do aeroporto e voltar), independente do tempo de espera pelo vôo atrasado;

III - se o passageiro preferir outra companhia, o bilhete deve ser endossado;

IV - o passageiro pode optar pelo reembolso;

§ 2º - Overbooking ou venda de maior número de passagens do que de assentos.

I - A companhia é obrigada a acomodar em outro vôo o passageiro

preterido, dentro de quatro horas;

II - caso esse prazo não seja cumprido, o passageiro pode optar por outro voo da mesma companhia, pelo endosso ou pelo reembolso;

§ 3º - Extravio de bagagem.

I - o passageiro deve preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB), se a bagagem não for entregue no ponto de destino;

II - a bagagem extraviada deverá ser entregue em até 05 dias úteis; após esse prazo, o passageiro deverá ser indenizado;

§ 4º. O passageiro que se sentir prejudicado pode procurar o Serviço de Atendimento ao Consumidor da Anac no aeroporto e preencher formulário disponível, com o relato do problema causado pelo atraso no voo.

I - o documento servirá para que a Anac exija explicações das companhias aéreas e para que o passageiro tenha um comprovante em mãos para pleitear seus direitos.

§ 5º. Pode ainda procurar o PROCON, bem como os Juizados Especiais Cíveis para exercer seu direito.

§ 6º. Caso o passageiro faça opção de reembolso é importante:

I - guardar tickets de embarque ou qualquer outro documento entregue e que mostre o horário marcado para o embarque e a horário real em que o mesmo tenha ocorrido;

II - guardar tickets da mudança de horários, mudança de voo ou de companhia aérea;

III - tirar fotos dos painéis do aeroporto que indiquem o atraso;

IV - imprimir e guardar material publicado na internet relativo ao assunto e de preferência se foi produzido pela própria companhia aérea ou pela Infraero;

V - comprar e guardar jornais e revistas que apresentem o atraso;

VI - anotar o nome, endereço e telefone dos demais passageiros e de outras pessoas que estejam no aeroporto, que poderão testemunhar o atraso;

VII - anotar o nome, endereço e telefone do agente de viagem que estiver presente para que ele testemunhe;

VIII - pedir no hotel declaração da hospedagem ou recibo, no caso da companhia aérea ter oferecido a hospedagem;

IX - guardar o recibo de pagamento do hotel, caso tenha se hospedado diretamente;

X - guardar notas fiscais da alimentação feita;

XI - guardar recibos de pagamentos do táxi ou outro tipo de transporte utilizado.

Art. 4º. Em caso de descumprimento do que determina esta Lei, a empresa infratora se sujeitará às sanções previstas no capítulo VII, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º. As companhias terão 60 (sessenta) dias para implementar o que determina esta Lei.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Desde o início do caos aéreo brasileiro, as viagens viraram um jogo de azar, no qual o passageiro tem a sorte de embarcar no horário ou o infortúnio de aguardar por tempo indeterminado pelo voo. Diante desse quadro o que deve fazer o consumidor diante dos inconvenientes? A maioria dos usuários do sistema aeroportuário desconhece o Código Brasileiro de Aeronáutica, não sabe ao certo quais os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e muito menos a quem recorrer quando sofre danos materiais e morais.

A reclamação mais constante em um saguão de aeroporto é em relação à falta de informações das companhias aéreas. Quando há atrasos, por exemplo, é normal nenhum funcionário saber explicar ao certo o que aconteceu e a previsão de horário para o embarque. Diante da situação, é mais comum que o passageiro esbraveje contra a empresa, mas o problema na maioria das vezes não é solucionado.

De acordo com artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o contratado é obrigado a informar corretamente ao solicitante do transporte, nesse caso o passageiro, o que dispõe o serviço e as razões dos atrasos.

No Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei de nº 7.565/86), o artigo 231 prevê que “todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem,

inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil”. Como os consumidores não conhecem seus direitos, acabam maltratados, nesse caso, pelas companhias aéreas.

Com a divulgação dos direitos do consumidor em lugar visível o passageiro poderá de imediato dar queixa no órgão de defesa do consumidor, Procon, quando então será a empresa autuada e responderá processo administrativo ou também poderá acionar o Juizado de Defesa do Consumidor, buscando indenização por dano material e moral.

Quando a empresa não atende ao passageiro, este deve procurar o posto da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) nas dependências do aeroporto. Lá, fiscais poderão orientar melhor o usuário, assim como pressionar a companhia para atender as determinações vigentes.

Assim sendo, contamos com o apoio dos ilustres parlamentares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 23 de abril de 2009.

Dep. Valtenir Pereira
PSB/MT