



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.109, DE 2009

(Do Sr. Valtenir Pereira)

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-949/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 voo.

I - caso a reserva esteja confirmada e ocorra atraso de voo, 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 voo 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 voo 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá
outras providências.

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

.....

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. [*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*](#)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. [*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993\)*](#)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes .

.....

.....

LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986

Dispõe sobre o Código Brasileiro de
Aeronáutica.

.....

TÍTULO VII DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

.....

CAPÍTULO II DO CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIRO

Seção I Do Bilhete de Passagem

.....

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Parágrafo único. 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.

Art. 232. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas legais constantes do bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de ato que cause incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifique a aeronave, impeça ou dificulte a execução normal do serviço.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
