

PROJETO DE LEI Nº....., DE....DE ABRIL DE 2010

(Do Sr. Lincoln Portela)

Estabelece limite de tempo de espera para atendimento nos guichês de companhias aéreas em aeroportos brasileiros.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas de transporte aéreo de passageiros ficam obrigadas a dar início ao atendimento ao passageiro no prazo máximo de 40 (quarenta) minutos, contados a partir de seu ingresso na fila dos guichês nos aeroportos.

Art. 2º A comprovação do tempo de espera para atendimento far-se-á através da emissão da senha de atendimento contendo:

- I – O nome da empresa de transporte aéreo de passageiros e do aeroporto;
- II – a data e o horário de impressão da senha;
- III – o horário do início de atendimento.

Art. 3º As empresas de transporte aéreo de passageiros deverão manter formulários e protocolo para preenchimento manual das solicitações de *check-in* e remarcação de voo para os casos em que seus sistemas de informática não estiverem em condições de uso.

Art. 4º. As infrações aos dispositivos desta lei sujeitam as empresas de transporte aéreo de passageiros, seus diretores, membros de conselhos administrativos, fiscais e semelhantes, e gerentes, às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

- I - Advertência.
- II - Multa pecuniária variável.
- III - Suspensão do exercício de cargos.

IV - Inabilitação temporária ou permanente para o exercício de cargos de direção na administração ou gerência em empresas de transporte aéreo de passageiros.

§1º A pena de advertência será aplicada pelo PROCON competente para o recebimento da reclamação do passageiro, por inobservância, em até 10 (dez) minutos, do disposto no art. 1º desta lei

§ 2º As multas serão aplicadas até 200 (duzentas) vezes o maior salário-mínimo vigente no País, pelo PROCON competente para o recebimento da reclamação do passageiro, sempre que as empresas de transporte aéreo de passageiros, por negligência ou dolo:

a) advertidas por irregularidades que tenham sido praticadas, deixarem de saná-las no prazo que lhes for assinalado pelo PROCON competente para receber a reclamação do passageiro

b) opuserem embaraço à fiscalização do PROCON

§ 3º As penas referidas nos incisos III e IV, deste artigo, serão aplicadas quando forem verificadas infrações graves na condução dos interesses da empresa de transporte aéreo de passageiros ou quando da reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriores

§ 4º No exercício da fiscalização, o PROCON competente poderá exigir das empresas de transporte aéreo de passageiros a exibição a funcionários seus, expressamente credenciados, de documentos, papéis e livros de escrituração, considerando-se a negativa de atendimento como embaraço à fiscalização sujeito à pena de multa, prevista no § 2º deste artigo, sem prejuízo de outras medidas e sanções cabíveis.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil tem vivido durante os últimos anos, um período de verdadeiro “caos aéreo” em decorrência da falta de estrutura aeroportuária, do aquecimento da economia e do aumento do número de empresas de transporte aéreo de passageiros. Estas últimas variantes, que poderiam ser motivo de comemoração e louvor, pois sinalizam aumento de poder aquisitivo e redução dos preços das passagens aéreas em face da maior concorrência e conseqüente, crescimento da demanda pelo transporte aéreo de passageiros, infelizmente agravam ainda mais a péssima condição de quem, em meio aos atrasos e filas intermináveis nos guichês de atendimento dos aeroportos, vê sua condição de hipossuficiência manifestar-se em desconforto físico, prejuízos à saúde, financeiros e profissionais.

Desde a década passada, as empresas de transporte aéreo de passageiros vem introduzindo tecnologias que dispensam a presença do passageiro nos guichês dos aeroportos, disponibilizando serviços pelos seus sítios na rede mundial de computadores e por atendimento telefônico. Trata-se de prática louvável por poupar tempo e reduzir custos operacionais. Principalmente quando tais serviços funcionam a contento, o que não acontece sempre.

Quando os referidos serviços não funcionam, o passageiro vê-se obrigado a dirigir-se aos guichês, que na grande maioria das vezes, por causa da redução de custos com contratações e manutenção e por atrasos decorrentes do choque de atendimento entre vôos pontuais e atrasados, oportunizam a criação de filas intermináveis e desconfortáveis, por várias vezes com tempo para atendimento superior a 1 (uma) hora.

Consideramos este fato indesejável socialmente, pois as empresas de transporte aéreo de passageiros, que por sinal, são tão poucas no Brasil, fato que por vezes gera discussão até mesmo sobre monopólio, possuem meios para diminuir o tempo de espera nas filas de atendimento, fazendo a sua parte na luta contra o “caos aéreo”, seja através de investimentos em sistemas de informática confiáveis, seja em contratação de mão de obra.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2010.

Deputado LINCOLN PORTELA