



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2011

(Do Sr. César Halum)

Requer a realização de Audiência Pública, com o Sr. Marcelo Pacheco dos Guarany's, Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, Sr. Constantino de Oliveira Jr., Presidente da GOL Transportes Aéreos S/A, Sr. Líbano Miranda Barroso, Presidente da TAM Linhas Aéreas, S/A e representante do Ministério Público Federal, para discutirem as regras de proteção ao consumidor no que se refere a cobrança das tarifas de renegociação das passagens em caso de desistência de viagem ou de alteração de data.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, com base nos artigos 24, III, combinado com o artigo 255, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, que ouvido o plenário desta Comissão, seja realizada audiência pública com o Sr. Marcelo Pacheco dos Guarany's, Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, Sr. Constantino de Oliveira Jr., Presidente da GOL Transportes Aéreos S/A, Sr. Líbano Miranda Barroso, Presidente da TAM Linhas Aéreas S/A e representante do Ministério Público Federal, para discutirem as regras de proteção ao consumidor no que se refere a cobrança das tarifas de renegociação das passagens em caso de desistência de viagem ou de alteração de data.

JUSTIFICATIVA

Conforme determinação do Ministério Público, com informações disponíveis em vários sites da internet, a Justiça Federal determinou que as empresas aéreas não



CÂMARA DOS DEPUTADOS

poderão cobrar mais que 10% do valor dos passagens aéreas de taxa de cancelamento. A decisão é referente às empresas Tam, Gol, Cruiser, TAF e Total. Pelo visto esse processo é bem antigo, já que a TAF nem existe mais e a Total não vende mais passagens aéreas.

A sentença foi dada pelo Juiz da 10ª Vara Federal de Goiás, Daniel Guerra Alves, que atuava em mutirão na Justiça do Pará, atendendo a um pedido do Ministério Público Federal (MPF) local e vale para o País inteiro.

Atualmente não é raro a taxa de cancelamento ser maior que o valor da passagem, o que na prática significa perder a passagem em caso de cancelamento.

Com a sentença as empresas devem se abster de cobrar tarifas superiores a 5% e 10%, conforme haja ou não tempo para renegociação das passagens em caso de desistência de viagem ou de alteração de data.

Embora a legislação disponha que na prestação de serviços aéreos regulares prevalece o regime de liberdade tarifária, institutos de defesa do consumidor defendem que a ANAC deve atuar para corrigir os excessos...

As empresas justificam as cobranças de taxas e multas para cobertura de custos administrativos e eventuais prejuízos com a não comercialização de assentos reservados e não utilizados. No entanto, ocorrências como “no shows”, remarcações e cancelamentos não necessariamente podem representar perdas. “Em voos em que há lista de espera, o assento vendido ao consumidor que não compareceu ou precisou remarcar o bilhete será revendido para outra pessoa a um preço muito maior, já que na última hora se perdem todos os descontos”, pondera o diretor secretário do Brasilcon, Sr. Walter Moura. A mesma análise vale para as remarcações, inclusive as posteriores ao voo, e cancelamento com pedido de estorno.

Nos casos das remarcações com antecipação da data da viagem, entendemos que a multa é abusiva em qualquer circunstância. Só podemos antecipar o voo se há vaga disponível. E meu assento anterior será vendido. Então, por que me penalizam? Essas multas são uma grande fonte de renda.

Independentemente dos atos normativos em vigor, nenhum deles pode contrariar uma lei, como por exemplo a de nº 8.078/1990, ou seja, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Código de Defesa do Consumidor se aplica a qualquer relação entre passageiro e empresa aérea sem discussão, inclusive para afastar cláusulas contratuais



CÂMARA DOS DEPUTADOS

abusivas.

Não se justifica a imposição de multa ou taxa ao consumidor que cancelar viagem por motivo de doença ou para destinos afetados por desastres naturais ou por epidemias, por exemplo.

As penalidades impostas contratualmente devem ser proporcionais ao que foi pago e nunca pode superar o valor cobrado pela prestação do serviço, mesmo em tarifas promocionais. Isso configura uma abusividade e onerosidade excessiva ao consumidor,.

O contrato deve ser equilibrado, com penalidades para ambas as partes em caso de descumprimento do acordo. Portanto, as mesmas penalidades deveriam ser aplicadas contra a empresa aérea caso ela cancelasse o voo ou atrasasse.

Sala das Comissões, em de setembro de 2011.

Deputado César Halum,
PPS/TO