

PROJETO DE LEI Nº DE DE DE 2023.

Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor sobre a política de cancelamento e reembolso.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e sanciona a seguinte Lei:

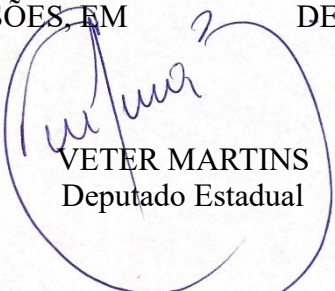
Art. 1º As agências de viagens e turismo devem informar ao consumidor, no momento da contratação do pacote turístico, a política de cancelamento e reembolso.

§ 1º Para os fins do disposto no *caput*, devem ser informados, no mínimo, o procedimento, os prazos e as multas aplicáveis em caso de alteração ou cancelamento de pacote turístico.

Art. 2º A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das penalidades competem aos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2023.



VETER MARTINS
Deputado Estadual



JUSTIFICATIVA

Submeto à apreciação da Assembleia Legislativa de Goiás, projeto de lei que dispõe sobre a obrigatoriedade das agências de viagens e turismo de informar ao consumidor, no momento da contratação do pacote turístico, a política de cancelamento e reembolso.

É fato que os consumidores enfrentam dificuldades e perdas monetárias para cancelar e receber reembolso de passagem aérea.

O Código do Consumidor no art.49 do CDC, aduz que “o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a compra ocorrer fora do estabelecimento comercial (prazo de reflexão),” porém após os 7 (setes) dias essa realidade, torna-se um grande problema aos usuários que precisam desses serviços.

Outro fato recorrente é estar atento, também, aos prazos e condições estipulados pela companhia aérea, que geralmente está disponível no contrato de viagem. Essa política de reembolso e cancelamento, deve ser informada aos usuários principalmente sobre os prazos e as multas aplicáveis, antes da aquisição da passagem.

De acordo com a resolução 400/2016 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), os passageiros têm até 24 horas para desistir da compra e ter o reembolso integral do valor da passagem, sem nenhum custo adicional. A regra é válida tanto para compras feitas pela internet, como para as feitas em lojas físicas.

Enfatizando, alterar, cancelar e solicitar o reembolso de uma passagem é burocrático e as informações, na maioria das vezes, os usuários só têm acesso quando precisam.

Em muitos casos, os bilhetes de voos domésticos vendidos no Brasil o cliente perde muito do valor pago na passagem se desistir de voar ou precisar alterar o voo.

Assim, entende o autor do presente projeto que o consumidor deve ter o mesmo tratamento e facilidade que teve no momento da compra, sem precisar explicar o motivo da desistência, sempre respeitando os prazos legais de cancelamento.

Sendo medida justa e adequada ao fortalecimento dos direitos do consumidor, solicito o apoio dos meus Pares à sua aprovação

SALA DAS SESSÕES, EM _____ DE _____ DE 2023.

VETER MARTINS
Deputado Estadual



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 32003100360039003300390034003A005000

Assinado eletronicamente por **Veter Martins** em **26/09/2023 14:26**

Checksum: **3376026AC0BF25C2634CE55CFF2BB155BD600343EC00C94390C0F99B5DA76828**



Autenticar documento em <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade>
com o identificador 32003100360039003300390034003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.