

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CAMPUS TRINDADE - CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO DIREITO  
CURSO DIREITO

Thiago Torres Grams

**O INADIMPLEMENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS  
APÓS A VIGÊNCIA DA LEI Nº 14.034 DE 5 DE AGOSTO DE 2020**

Florianópolis

2021

Thiago Torres Grams

**O INADIMPLEMENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS  
APÓS A VIGÊNCIA DA LEI Nº 14.034 DE 5 DE AGOSTO DE 2020**

Trabalho Conclusão do Curso de Graduação em Direito  
do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade  
Federal de Santa Catarina como requisito para a  
obtenção do título de Bacharel em Direito  
Orientador: Prof. Dr. Geysen Gonçalves

Florianópolis

2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Grams, Thiago Torres

O INADIMPLEMENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE  
PESSOAS APÓS A VIGÊNCIA DA LEI Nº 14.034 DE 5 DE AGOSTO DE  
2020 / Thiago Torres Grams; orientador, Geyson Gonçalves. 66 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de  
Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Graduação em Direito,  
Florianópolis.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Lei 14.034/2020. 3. Direito do Consumidor. 4. Contrato de  
transporte aéreo. 5. Responsabilidade civil. I. Gonçalves, Geyson . II.  
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Direito. III. Título.

Thiago Torres Grams

**O INADIMPLEMENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS  
APÓS A VIGÊNCIA DA LEI Nº 14.034 DE 5 DE AGOSTO DE 2020**

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Direito e aprovado em sua forma final pelo Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 23 de setembro de 2021.

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Dr. Geyson Gonçalves  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Sabrina Jiukoski  
Avaliador(a)  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Felipe Roeder da Silva  
Avaliador(a)  
Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho à memória de minha querida avó Pea.

## **AGRADECIMENTOS**

À minha esposa, amor da minha vida, que esteve ao meu lado e foi meu suporte durante toda essa graduação.

Aos meus pais, pelo amor e incentivo de sempre batalhar para ser alguém melhor.

Às minhas irmãs, pelo carinho.

## RESUMO

Em razão da pandemia de COVID-19, que se espalhou pelos países no início do ano de 2020, diversos setores, além da saúde, foram atingidos. No Brasil, o setor de transporte aéreo sofreu um forte impacto, necessitando que o governo tomasse medidas emergenciais para regulamentar os cancelamentos e remarcações, assim como fornecer às empresas desse setor alguma forma de auxílio para continuarem prestando o serviço. Nesse sentido, foi elaborada a Lei sobre as medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 (Lei 14.034 de 5 de agosto de 2020). A nova lei adicionou novas regras e alterou dispositivos presentes no ordenamento jurídico brasileiro a respeito da responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo. O presente trabalho tem como objetivo verificar as principais alterações referentes à responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo de pessoas, no ordenamento jurídico brasileiro, assim como no entendimento dos Tribunais, após a entrada em vigor da Lei 14.034/2020, a partir do entendimento do contrato de transporte aéreo, assim como da responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo, da análise da nova lei, verificando as alterações que ela trouxe nas demais normas e no entendimento dos Tribunais.

**Palavras-chave:** Lei 14.034/2020. Contrato de transporte aéreo. Responsabilidade civil. Pandemia. Covid-19. Direito do Consumidor.

## ABSTRACT

Because of the reason of COVID-19 pandemic, that spread through the countries in the beginning of the year 2020, several sectors, in addition to health, were affected. In Brazil, the air transport sector suffered a strong impact, requiring the government to take emergency measures to regulate cancellations and rebookings, and provide to the companies in this sector some form of assistance to continue providing the service. In this sense, the Law on emergency measures for Brazilian civil aviation was drafted due to the Covid-19 pandemic (Law 14,034 of August 5, 2020). The new law added new rules and changed provisions present in the Brazilian legal system about civil liability in the air transport contract. This study aims to verify the main changes related to civil liability in the air transport contract of persons, in the Brazilian legal system, as well as in the understanding of the Courts, after the entry of Law 14.034/2020, based on the understanding of the air transport contract, as well as civil liability in the air transport contract, the analysis of the new law, verifying the changes it brought to the other rules and in the understanding of the Courts.

**Keywords:** Law 14.034/2020. Air transport contract. Civil Liability. Pandemic. Covid-19. Consumer Law.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANAC Agência Nacional de Aviação Civil

CBA Código Brasileiro de Aeronáutica

CDC Código de Defesa do Consumidor

CNJ Conselho Nacional de Justiça

COVID-19 Coronavírus SARS-Cov-2

DECEA Departamento de Controle do Espaço Aéreo

FNAC Fundo Nacional de Aviação Civil

INPI Índice Nacional de Preços ao Consumidor

MPV Medida Provisória

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2.</b>	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO</b> .....	<b>14</b>
2.1.	DEFINIÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	14
2.2.	PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	15
2.3.	DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES DO CONTRATO.....	16
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E SUA EVOLUÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO</b> .....	<b>20</b>
3.1.	Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal.....	21
3.2.	Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) - Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986.....	23
3.3.	Constituição Federal de 1988.....	25
3.4.	Código de Defesa do Consumidor (CDC).....	27
3.5.	Código Civil de 2002.....	30
<b>4.</b>	<b>LEI SOBRE MEDIDAS EMERGENCIAIS PARA AVIAÇÃO CIVIL (LEI 14.034) E A PANDEMIA DE COVID-19</b> .....	<b>33</b>
4.1	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA LEI 14.034/2020 .....	33
4.2.	PRINCIPAIS ALTERAÇÕES DA LEI 14.034/2020 REFERENTES AO INADIMPLEMENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO .....	38
4.2.1.	<b>Penalização do consumidor na desistência da passagem mesmo sob a condição de caso fortuito ou força maior</b> .....	<b>38</b>
4.2.2.	<b>Prejuízo ao consumidor relativo ao prazo de doze meses para reembolso da passagem</b> .....	<b>39</b>
4.2.3.	<b>Antinomia do art. 3º, §6º, da Lei 14.034/2020, a respeito da possibilidade de desistência em até vinte e quatro horas, com o art. 49 do CDC</b> .....	<b>40</b>

4.2.4.	Afastamento da presunção do dano extrapatrimonial sofrido pelo consumidor no contrato de transporte aéreo .....	41
4.3.	ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL A RESPEITO DO TEMA.....	42
4.3.1.	Desistência do contrato por parte do consumidor em razão da pandemia de COVID-19. Devolução integral do valor da passagem aérea. Caso de força maior, impossibilidade de cobrança de multa contratual.....	43
4.3.2.	Desistência do contrato por parte do consumidor em razão da pandemia de COVID-19. Reembolso do valor das passagens aéreas. Admissão da cobrança de multa contratual. Impossibilidade do dano moral.....	45
4.3.3.	Antinomia do §6º, art. 3º, da Lei 14.034/2020 com o art. 49 do CDC.....	47
4.3.4	Cobrança para remarcação de voo cancelado. Violação da Lei 14.034/2020. Dano moral configurado.....	51
4.3.5.	Falha no oferecimento de assistência material em razão do cancelamento de voo. Configuração do dano material. Ausência de prova referente a violação de direitos da personalidade. Afastamento do dano moral.....	53
4.3.6	Efeitos da pandemia no setor de transporte aéreo como justificativa para redução do valor da indenização referente ao dano moral.....	56
5	CONCLUSÃO.....	60
	REFERÊNCIAS.....	62

## 1. INTRODUÇÃO

Dados da Organização Mundial da Saúde (2020) relatam que no dia 7 de janeiro de 2020 o órgão foi informado por autoridades chinesas sobre a identificação de um novo tipo de coronavírus, o SARS-Cov-2, nomeado como COVID-19. Em pouco tempo a doença foi identificada pelo Ministério Público da Tailândia e do Japão. Não tardou para a doença chegar aos demais continentes.

Segundo informações da UNA-SUS (2020), no dia 11 de março de 2020, o diretor geral da OMS elevou o estado de contaminação da COVID-19 a nível de pandemia. A proliferação acelerada da doença em escala global resultou em medidas extremas tomadas por diversas nações. Com a finalidade de reduzir a disseminação do vírus, alguns países impuseram medidas restritivas a estrangeiros de acesso aos seus territórios, e outros elevaram o nível ao fechamento temporário de suas fronteiras (ANAC, 2021).

Tais medidas tiveram forte impacto no setor da aviação comercial civil. Viagens nacionais e internacionais vêm sendo canceladas, assim como atrasos e alterações dos voos também vêm ocorrendo por conta dessas medidas restritivas, fechamentos de fronteiras ou ainda por desistência dos próprios passageiros com receio da doença.

O Brasil também sentiu os reflexos da pandemia no setor da aviação civil. Segundo dados da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2021), comparando o primeiro trimestre de 2021 com o de 2020, a receita de serviços de aviação caiu 53,5%, enquanto os custos e despesas operacionais caíram 33,8%. A receita de passagens aéreas caiu 57,6%, representando 76% da receita total do serviço aéreo. As três maiores companhias aéreas do Brasil anunciaram uma série de medidas de ajuste para seguir oferecendo seus serviços. Com a queda do setor, prejudicada pelos efeitos da pandemia, as companhias suspenderam uma série de voos e até cancelaram provisoriamente suas operações em algumas bases (A GAZETA, 2020)

Em virtude do ocorrido, mais de um milhão de brasileiros tiveram problemas com o transporte aéreo e se viram prejudicados, ou por terem seus voos cancelados, ou por quererem ter o direito de desistir da passagem sem ter que pagar altas taxas para terem direito ao reembolso ou remarcação (CNN Brasil, 2021). Consequentemente, houve uma crescente demanda de litígios, tanto nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, como na esfera judicial.

Diante dos problemas sofridos pelo setor de aviação civil, o Governo Federal, com o intuito de regulamentar os procedimentos de reembolso referente aos cancelamentos e tomar medidas que possam de algum modo auxiliar as companhias aéreas nesse momento de crise do setor, instaurou, no dia 18 de março de 2020, a Medida Provisória nº 925, a qual sofreu alterações em sua redação original para assim ser convertida na Lei nº 14.034/2020 e sancionada no dia 5 de agosto de 2020. A Lei, que busca minimizar os efeitos da crise do setor da aviação civil brasileira, prevê medidas emergenciais as quais alteram diversos dispositivos do ordenamento jurídico pátrio, como o Código Brasileiro de Aeronáutica, inclusive no que diz respeito ao inadimplemento no contrato de transporte aéreo.

Diante disso, manifesta-se o problema do presente estudo: Quais as alterações no ordenamento jurídico brasileiro e no entendimento jurisprudencial, referente ao inadimplemento das empresas e passageiros no contrato de transporte aéreo, após a entrada em vigor da Lei nº 14.034 de agosto de 2020?

Feita uma breve pesquisa inicial a respeito do tema, a hipótese levantada é que as mudanças trazidas pela Lei nº 14.034/2020 flexibilizaram a responsabilização das empresas de transporte aéreo, com o objetivo de minimizar seus prejuízos sofridos por conta da crise do setor, em razão da Pandemia de COVID-19.

Para identificar e compreender melhor o que mudou com a vigência da nova lei, assim como confirmar ou refutar a hipótese levantada, é preciso observar como está regulamentado o contrato de transporte aéreo no ordenamento jurídico brasileiro, assim como verificar os principais dispositivos que regem a responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros e como são especificados em cada um deles.

Em razão disso, utilizou-se o método de abordagem dedutivo para identificar na doutrina e nas leis a regulamentação da responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo, a partir da pesquisa bibliográfica e documental. Verificou-se as alterações no ordenamento jurídico a partir da introdução da Lei 14.034/2020, destacando os principais pontos do que diz a nova lei, e, a fim de ter um olhar específico sobre o entendimento dos tribunais em relação à responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo, fez-se uma análise de jurisprudências referentes ao tema abordado.

Desse modo, a primeira sessão do trabalho irá abordar o contrato de transporte aéreo, sua definição, com as principais características a partir das normas vigentes no ordenamento jurídico brasileiro. Tal estudo tem como fundamento entender o contrato de transporte aéreo, os sujeitos envolvidos, seus direitos e obrigações relativos ao contrato, e a possibilidade de responsabilização das partes frente ao descumprimento de alguma regra.

Em um segundo momento será discorrido a respeito da responsabilidade civil no transporte aéreo a partir das leis que versam sobre o tema no ordenamento jurídico brasileiro, sendo apresentadas em sequência cronológica de promulgação, para facilitar a compreensão e entender a evolução do entendimento da responsabilidade civil no transporte aéreo com o tempo.

Na sequência, será apresentada a Lei 14.034/2020, referente às medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Seus artigos serão descritos, dando ênfase para aqueles que abordam a respeito de alterações no contrato de transporte aéreo e na responsabilização das partes envolvidas, fazendo um paralelo com as normas já consagradas que tratam a respeito do mesmo tema, justamente para entender o que pode ter sido alterado, ou entrado em conflito com demais regramentos.

Por último será apresentado estudos de caso de jurisprudências recentes dos Tribunais, que versem sobre a responsabilidade civil no transporte aéreo, e tenham fundamentado seus acórdãos com base na Lei 14.034/2020, ou tenham afastado a incidência dessa Lei apresentando a justificativa para tanto.

Todas as etapas desse estudo tem como objetivo verificar as principais alterações referentes à responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros, dentro do ordenamento jurídico brasileiro, bem como o atual entendimento dos tribunais a respeito do tema, após a entrada em vigor da Lei 14.034 de agosto de 2020.

## 2. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

O Contrato, de acordo com a doutrina clássica de Clóvis Beviláqua, “é o acordo de vontades para o fim de adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direito” (*apud* GONÇALVES, 2017, p. 15). No mesmo sentido, a Agência Nacional de Aviação Civil traz a definição do Departamento de Aviação Civil, do Comando da Aeronáutica, do contrato de transporte aéreo como “a obrigação contratual pela qual o empresário, por meio de aeronave e mediante pagamento, transporta passageiro, bagagem, carga, encomenda e mala postal”. É no contrato que estão presentes os direitos e obrigações das partes, passageiros e empresas de transporte aéreo, incluindo as informações e regras de prestação do serviço.

Este capítulo tem como objetivo expor as principais normas que disciplinam o contrato de transporte aéreo e como ele é regulamentado dentro do ordenamento jurídico brasileiro

### 2.1. DEFINIÇÃO DE CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

As principais normas que regem o contrato de transporte aéreo, atualmente no Brasil, são a Constituição Federal (1988), as Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal (incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro mediante o Decreto nº 20.704/31 e Decreto nº 5.910/06), o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.656/86), o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o Código Civil (Lei 10.406/02) e as regulamentações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Lei 14.034/2020, que será detalhada em um capítulo específico.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 21, XII, c), determina que a competência para explorar a navegação aérea é da União, podendo ser feita diretamente ou por autorização, concessão ou permissão de outros interessados. e seu artigo 178 versa que o transporte aéreo será regulado por lei, e o transporte aéreo internacional observará aquilo que for firmado nos acordos pela União.

Segundo a ANAC, atualmente é necessário que a empresa interessada em obter a outorga da concessão para exploração do transporte aéreo público regular, no Brasil, passe pelo processo de Certificação Operacional. Somente após a conclusão do processo de Certificação Operacional é que as empresas estarão habilitadas a solicitar a outorga para operar e iniciar a prestação do serviço de transporte aéreo de pessoas e cargas.

A relação jurídica entre passageiro e empresa prestadora do serviço de transporte aéreo ocorre por meio do contrato. Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (2017, p. 15), o contrato é uma espécie de negócio jurídico onde há participação de pelo menos duas partes, nesse caso o passageiro e a empresa de transporte aéreo, e é o instrumento que dá origem às obrigações entre essas partes.

Os contratos de transporte, em geral, estão disciplinados nos artigos 730 a 756 do Código Civil. De acordo com a norma, é possível inferir que o contrato de transporte ocorre quando alguém toma como obrigação transportar pessoas ou coisas mediante uma retribuição.

Mais especificamente, o contrato de transporte aéreo nacional, de acordo com o art. 222, do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), é aquele em que o empresário toma como contrapartida de pagamento a obrigação de transportar passageiros, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, utilizando como meio aeronave.

Nas palavras do desembargador Eduardo Sócrates Castanheira Sarmento (1999), “o contrato de transporte aéreo de passageiro é aquele pelo qual alguém querendo ir, por avião, de um lugar a outro, convencionou com um transportador levá-lo ao ponto desejado, mediante preço e condições previamente ajustadas.”

## 2.2. PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Miranda e Rodrigues (2009, p. 17) estabelecem quatro princípios basilares referentes ao contrato de transporte aéreo: a autonomia da vontade, o consensualismo, a força obrigatória, e a boa-fé.

A autonomia da vontade, por mais que o contrato de transporte aéreo seja considerado de adesão, existe a liberdade entre as partes de manifestarem suas vontades perante a proteção e tutela da ordem jurídica. O consensualismo é manifestado quando o passageiro aceita pagar o valor do serviço e o transportador concorda em prestar o serviço de transporte. A força obrigatória vem do pacto firmado entre as partes no contrato, onde, obedecido os requisitos legais, gera obrigações para as partes com força vinculante, sendo que o seu descumprimento pode gerar sanções com a possibilidade de execução patrimonial do devedor. A boa-fé relaciona-se ao sentimento de confiança e lealdade no cumprimento das obrigações, não somente contratuais, mas conforme dita a própria norma legal: “Os

contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé” (art. 422, Código Civil/2002).

Diante desses princípios, o contrato de transporte aéreo assume certas características, sendo classificado por Sylvio Mário Brasil (2000) como:

- a) bilateral, por gerar direitos e obrigações tanto para o passageiro como para o transportador;
- b) oneroso, porque acarreta encargos obrigatórios para ambas as partes;
- c) comutativo, por possuir obrigações de modo equivalentes, o transporte por parte da empresa e o pagamento por parte do passageiro,
- d) formal, pois suas condições são determinadas na lei, no bilhete de passagem e no conhecimento aéreo;
- e) principal, referindo-se ao passageiro, e/ou acessório, quando se tratar da bagagem do passageiro;
- f) típico, por ser previsto e regulado em lei;
- g) consensual, pois é o consentimento das partes envolvidas que gera as obrigações;
- h) de adesão, pelo fato dos termos do contrato já estarem previamente estipulados pela empresa transportadora;
- i) autorizado, pois o Poder Público impõe regras especiais para esse tipo de execução de contrato;
- j) *intuitu personae*, em geral é individual, referente à pessoa que será transportada; e
- k) de resultado, pelo transportador ter o objetivo certo de transportar o passageiro e sua bagagem, ou determinada carga até seu destino final com segurança.

Tais características apresentadas possuem alinhamento direto com as partes envolvidas no contrato de transporte aéreo. Como partes dessa relação temos, de um lado, o passageiro, expedidor da passagem, ou pessoa que atue em nome do passageiro ou que quem expediu a passagem; e de outro lado, o transportador, aquele que presta o serviço de transporte aéreo, atuando por meio de seus prepostos, podendo haver intermediação de agências de viagem ou de carga na emissão das passagens, observado os dispositivos legais e de regulamentação do serviço.

Por ser um contrato bilateral, ambas as partes são detentoras de direitos e obrigações quando realizado o negócio jurídico, os quais serão observados a seguir.

### 2.3. DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES DO CONTRATO

Ao firmarem o contrato, passageiro e transportador adquirem direitos e deveres, que estão expressos nas leis gerais e específicas, assim como nas regulamentações da ANAC.

A aplicabilidade do Código Civil, nos contratos de transporte em geral, em conjunto com as demais legislações e tratados internacionais estão dispostas conforme seu artigo 732: “Aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais.”

De acordo com os ditames gerais do Código Civil, o passageiro deve pagar o valor estabelecido em contrato, assim como o transportador tem o direito de exigí-lo (art. 730) e, caso tenha havido a execução o transporte e sem o devido pagamento, poderá o transportador reter a bagagem e outros objetos pessoais do passageiro (art. 742).

No contrato de transporte aéreo, o pagamento é considerado ato obrigatório:

A onerosidade do contrato constitui um elemento essencial, sendo o pagamento do preço da passagem obrigatório. O transporte gratuito, de cortesia e dos diretores empregados do transportador situam-se na esfera da responsabilidade civil, mas fora do âmbito contratual, consoante o Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 267. (SARMENTO, 1999)

Firmado o contrato, o passageiro assume a obrigação de pagar quantia certa e o transportador assume a obrigação de levar o passageiro com segurança, por meio de aeronave, de um lugar determinado para outro.

Cabe à empresa transportadora estabelecer as normas disciplinares de conduta para a viagem, devendo, o passageiro, agir conforme o que for disposto por tal norma, sem prejudicar, de qualquer modo, a execução do serviço, o veículo ou demais passageiros (art. 738, Código Civil/2002).

O Código Civil também determina que os transportadores, de um modo geral, têm a obrigação de transportar o passageiro e suas bagagens no horário e itinerário previstos (art. 737). Além disso, respondem objetivamente por eventuais danos que possam ocorrer aos passageiros e suas bagagens, sendo nula qualquer cláusula contratual que possa excluir sua responsabilidade, salvo motivo de força maior (art. 734). Nesse sentido:

Se, durante o trajeto, ocorre um acidente e o passageiro fica ferido, configura-se o inadimplemento contratual, que acarreta a responsabilidade de

indenizar os danos materiais e morais sofridos pelo transportado, independentemente da demonstração de culpa do condutor. (GONÇALVES, 2017, p. 555)

O transportador apenas poderá recusar passageiros quando a regulamentação assim determinar, quando as condições de higiene ou saúde do interessado o justificarem, ou ainda por motivo de segurança (art. 739, Código Civil/2002).

O passageiro tem o direito de exigir o cumprimento do contrato e ser transportado em segurança do ponto de partida ao destino final (art. 734, Código Civil/2002). Poderá, também, rescindir o contrato antes de iniciada a viagem, sendo devido o reembolso do valor pago pela passagem, desde que feita a comunicação de desistência ao transportador em tempo hábil para que a passagem possa ser renegociada (art 740, Código Civil/2002).

O Código Civil autoriza o transportador a reter, a título de multa compensatória, 5% do valor a ser restituído ao passageiro caso ele desista da viagem (art. 740, §3º). Contudo, se tratando de transporte aéreo, a Resolução nº 400/2016, da ANAC, esclarece que não poderá haver qualquer ônus ao passageiro caso ele desista da passagem aérea em um prazo de até vinte e quatro horas após o recebimento do bilhete de voo, em que a compra tenha sido feita com antecedência da data do embarque, igual ou superior a sete dias, conforme seu artigo 11:

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque. (Resolução nº 400/2016)

Assumidas as obrigações contratuais, o transportador tem o dever de entregar aos passageiros os respectivos bilhetes de passagem, que servem como prova do contrato (Portaria 676/GC5). Cabe ressaltar que “a falta, irregularidade ou perda do bilhete de passagem, nota de bagagem ou conhecimento de carga não prejudica a existência e eficácia do respectivo contrato” (art. 226, CBA). Tal bilhete deve informar o lugar e quando foi emitido, os pontos de partida e chegada e o nome de quem prestará o serviço de transporte (art. 227, CBA).

O contrato de transporte aéreo torna-se perfeito e acabado a partir do momento em que as partes satisfazem suas vontades. Como o transportador já tem seu pagamento feito antecipadamente, tal ato se resolve com o desembarque do passageiro em segurança ou a entrega da mercadoria.

Havendo evento que impeça o devido cumprimento contratual, as partes ficarão sujeitas às sanções previstas no contrato. Em caso de atraso ou interrupção da viagem

contratada, por parte da transportadora, o art. 231, do CBA, assim como o art. 741, do Código Civil prevêm a possibilidade de reembolso da passagem, conclusão por outra aeronave da empresa transportadora que firmou o contrato ou por outra empresa, sem qualquer custo adicional, cabendo o consumidor poder escolher o que lhe for mais conveniente, devendo ainda o transportador prestar a devida assistência material:

Código Brasileiro de Aeronáutica

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (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.

Código Civil de 2002

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

Em caso de dano material ou moral ao passageiro ou sua bagagem, a companhia aérea poderá ser responsabilizada civilmente e, conseqüentemente, obrigada a indenizar o passageiro de acordo com as Leis vigentes e o entendimento jurisprudencial atual, afastando a responsabilização somente nos casos específicos da Lei, os quais serão vistos no próximo capítulo.

### 3. RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E SUA EVOLUÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

O termo Responsabilidade remete à relação de obrigação que um indivíduo tem em relação a outra pessoa ou coisa. O fato de alguém praticar ato danoso, contrário ao direito de outrem, pode gerar o dever de reparação desse prejuízo, ou seja, sua responsabilização. Segundo a breve síntese de Cavalieri Filho (2014, p. 14) “a responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”.

A responsabilidade civil vem sendo moldada no ordenamento jurídico brasileiro ao longo dos tempos. O Código Civil de 1916, em seu artigo 159, consagrou a teoria subjetiva da responsabilidade, a qual exige, para efeito de reparação do dano, a comprovação de culpa ou dolo.

Ainda assim, por conta do avanço do progresso, o desenvolvimento industrial e o conseqüente aumento de acidentes, o legislador buscou adotar a responsabilidade objetiva em casos determinados, especificados em leis como, por exemplo, a Lei das Estradas de Ferro (1912), e no Código Brasileiro de Aeronáutica (1986).

O Decreto Legislativo nº 2.681, de 1912, conhecido como a Lei das Estradas de Ferro, foi a primeira lei que tratou especificamente da responsabilidade civil do transportador, no Brasil. Em um tempo onde predominava o entendimento da responsabilidade subjetiva, tal lei foi considerada avançada, visto que, por mais que seu texto falasse em culpa presumida do transportador, seu artigo 17 permitia apenas prova em contrário quando houvesse caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima, sendo estas relacionadas a exclusão do nexo causal na responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 358 e 359).

Art. 17 – As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea.

A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário alguma das seguintes provas:

1ª - Caso fortuito ou força maior;

2ª - Culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada.

Aos poucos, a Lei das Estradas de Ferro foi sendo utilizada, analogicamente, em situações de responsabilização dos demais meios de transporte terrestre que vieram a surgir, como ônibus e bonde, em razão da similaridade nas características do contrato de transporte celebrado.

Com a evolução dos meios de transporte, o aumento do número de usuários e a consequente ocorrência de acidentes, novos dispositivos foram inseridos no ordenamento jurídico a fim de regulamentar a responsabilização dos transportadores. De mesmo modo, a responsabilização no transporte aéreo foi regulamentada, no decorrer dos anos, por meio de tratados e convenções internacionais, decretos, no corpo da própria constituição federal, além de leis gerais e específicas, os quais serão apresentados a seguir, de forma cronológica, para facilitar a compreensão da evolução da responsabilidade civil em relação ao transporte aéreo brasileiro.

### **3.1. Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal**

Em 12 de outubro de 1929, durante a Convenção de Varsóvia, foram estabelecidas as normas especificamente relativas ao transporte aéreo internacional. O Brasil, mediante o Decreto nº 20.704 de novembro de 1931, ratificou o texto da Convenção na sua integralidade e inseriu tal regramento referente ao transporte aéreo internacional no seu ordenamento jurídico (VENOSA, 2013, p. 388). Mais tarde, a Convenção de Montreal, celebrada no dia 28 de maio de 1999, atualizou e substituiu o antigo texto da Convenção de Varsóvia, sendo recepcionada pelo Brasil com a promulgação do Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006 (CAVALIERI FIHO, 2014, p.379).

A Convenção de Varsóvia teve como fato relevante a unificação, entre as Nações participantes, do regramento referente ao transporte aéreo internacional. Segundo Gonçalves (2017, p. 261) caracteriza o transporte aéreo internacional como:

[...] aquele cujos ponto de partida e ponto de destino, haja ou não interrupção de transporte ou baldeação, estejam situados no território de duas Altas Partes Contratantes, ou mesmo no de uma só, havendo escala prevista em território sujeito à soberania ou autoridade de outro Estado, seja ou não contratante (art. 1º).

A responsabilidade do transportador aéreo, instituída pela Convenção de Varsóvia, é subjetiva, com culpa presumida (CAVALIERE FILHO, 2014, p. 379), conforme pode ser verificado em seus artigos 17, 20 e 21, de modo que o transportador aéreo responderá pelos danos causados à vítima e sua bagagem sofridos à bordo da aeronave ou durante o processo de embarque e desembarque, salvo se provar que tomou as medidas necessárias para evitar o ocorrido ou ainda se houve culpa ou contribuição da parte lesada.

Foi estabelecida uma limitação ao valor máximo referente à indenização (art. 22, nº 1), a qual somente poderia ser ultrapassada caso fosse comprovado o dolo ou culpa grave por parte do transportador (art. 25, nº 1), recaindo o ônus probatório sobre a parte lesada.

Nas palavras de Cláudia Lima Marques (1993, p. 144):

[...] trata-se, no sistema da Convenção de Varsóvia, da imposição de uma responsabilidade subjetiva, e não objetiva, como afirmam alguns, baseada na presunção de culpa *juris tantum*, que inverte o ônus da prova a favor do consumidor, mas que limita a responsabilidade total do transportador [...]

Passado os anos, foram necessárias atualizações do texto da Convenção de Varsóvia, como ocorridos no Protocolo de Haia, de 1955, principalmente por conta do avanço tecnológico e do aumento da demanda do serviço de aviação civil internacional, principalmente no tocante a respeito da responsabilização do transportador aéreo e da devida compensação às vítimas (MIRANDA E RODRIGUES, 2009, p. 24).

A Convenção de Montreal, em 28 de junho de 1999, substituiu as normas anteriormente promulgadas na Convenção de Varsóvia e reafirmou a importância da unificação das regras relativas ao transporte aéreo internacional de passageiros, entrando em vigor no Brasil por meio do Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006.

Diferentemente da Convenção de Varsóvia que instituiu a responsabilidade subjetiva do transportador, a Convenção de Montreal adotou a responsabilidade objetiva com base na teoria do risco da atividade (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 379), conforme pode ser observado em seu art. 17, 1:

O transportador é responsável pelo dano causado em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro, desde que o acidente que causou a morte ou a lesão haja ocorrido a bordo da aeronave ou durante quaisquer operações de embarque ou desembarque.

Por outro lado, assim como na antiga Convenção, a indenização referente à responsabilização continuou tendo seu valor limitado, ou seja, afastou a aplicação do risco integral. Tal valor é limitado à quantia de 100.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, correspondendo aproximadamente ao valor de R\$746.000,00 (art. 21, Convenção de Montreal). Acima desse valor a responsabilidade do transportador aéreo passa a ser subjetiva, com culpa presumida, podendo se eximir da indenização caso prove que o dano ocorreu única e exclusivamente por fato de terceiro. (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 380)

Em relação às bagagens do passageiro, também adotou-se a responsabilidade objetiva, sendo a indenização limitada ao valor de 1.000 Direitos Especiais de Saque. Caso o passageiro declare o valor da bagagem despachada ou comprove a

existência de dolo ou culpa grave do transportador, o valor da indenização poderá exceder o limite previsto para compensar o dano na sua integralidade. (art. 22, 2, Convenção de Montreal)

### **3.2. Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) - Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986**

O Brasil teve dois Códigos Brasileiros do Ar, o Decreto-Lei nº 483 de 1938 e Decreto-Lei nº 32 de 1966, que culminaram na elaboração do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, o qual regula o Direito Aeronáutico brasileiro, juntamente com Tratados, Convenções e Atos Internacionais que o Brasil seja parte, além da legislação complementar (art. 1º, CBA).

A relação jurídica existente entre transportador e passageiro é descrita pelo Código Brasileiro de Aeronáutica como contratual, além disso, o dispositivo preocupa-se em deixar clara a diferença entre o transporte aéreo doméstico, aquele feito apenas em território nacional, e o transporte aéreo internacional, descrito conforme os ditames da Convenção de Varsóvia (GONÇALVES, 2017, p. 261). Tratando-se de transporte aéreo doméstico seriam aplicadas suas normas e legislação complementar. Em caso de transporte aéreo internacional, o regramento seria determinado conforme os Tratados e Convenções (art. 175, § 2º, CBA):

Art. 175. [...]

§ 2º A relação jurídica entre o empresário e o usuário ou beneficiário dos serviços é contratual, regendo-se pelas respectivas normas previstas neste Código e legislação complementar, e, em se tratando de transporte público internacional, pelo disposto nos Tratados e Convenções pertinentes (artigos 1º, § 1º; 203 a 213).

O Código Brasileiro de Aeronáutica disciplina a responsabilidade do transportador aéreo em seu artigo 256:

Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

- I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque;
- II - de atraso do transporte aéreo contratado.

Segundo Luis Camargo Pinto de Carvalho (1994, p. 47) tem-se o entendimento da adoção da responsabilidade objetiva pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, em decorrência do risco da atividade, havendo excludentes do dever de indenizar somente nos casos previstos na lei.

O CBA, condiciona o afastamento da responsabilidade do transportador aéreo caso o dano resulte exclusivamente do estado de saúde do passageiro ou por culpa exclusiva dele, ou ainda por conta de caso fortuito ou de força maior, desde que comprovada a impossibilidade de adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano (art. 256, § 1º, I e II, CBA).

Importante ressaltar o ensinamento de Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 88) o qual lembra que existem divergências de posicionamento a respeito da diferenciação, ou não, entre caso fortuito e força maior. Cavalieri Filho opta separar os dois termos e trazer significados específicos a cada um deles. Se tratando de evento imprevisível, e por conta disso, inevitável, estará configurado o caso fortuito. Por outro lado, caso o evento seja irresistível, que não possa ser evitado por conta de forças superiores a do agente, ainda que previsível, restará presente a força maior (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 89).

Em algumas hipóteses, existe a possibilidade do caso fortuito não afastar o dever de indenizar. No chamado fortuito interno, o fato imprevisível, que venha a ser inevitável, se conecta aos riscos da atividade, ou a possibilidade de defeito na concepção do produto ou na prestação do serviço, de tal modo que não é possível exercer o empreendimento sem assumir o fortuito (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 89). Nesse sentido, quando o caso fortuito estiver relacionado à atividade explorada pelo transportador, este tem o dever de indenizar.

Já os fatos entendidos como fortuitos externos, são aqueles que, também imprevisíveis e inevitáveis, não apresentam qualquer relação de causalidade com a atividade do fornecedor e, por conta disso caberiam como excludentes de responsabilidade. Acontecimentos como fenômenos naturais, tempestades, enchentes, são exemplos trazidos por Cavalieri Filho (2014, p. 364), que destaca como característica essencial desse tipo de caso fortuito a autonomia em relação aos riscos da empresa e a inevitabilidade, razão pela qual alguns autores tratam como força maior.

Ocorre que o mesmo autor explica que as intempéries da natureza como ventos, temporais ou mau tempo, não justificam a alegação de força maior para o transportador aéreo. Em suas palavras:

Além de devidamente equipado com avançada tecnologia para prever e evitar o risco, (o transportador aéreo) pode e deve minorar as consequências da força maior. Se não pode impedir o mau tempo, pode prevê-lo e evitar a viagem, ou atenuar os seus efeitos hospedando e dando tratamento adequado aos seus passageiros. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.89)

O Código Brasileiro de Aviação amplia a responsabilidade do transportador aéreo em razão daqueles passageiros que viajarem por cortesia, sem terem pago pela passagem, e aos tripulantes, diretores e empregados da companhia aérea que viajarem na aeronave acidentada, sem afastar a responsabilização por acidente de trabalho (art. 256, §2º, a e b).

Do mesmo modo que a Convenção de Varsóvia, o Código Brasileiro de Aeronáutica limita os valores indenizatórios referente à responsabilização do transportador aéreo, de acordo com os termos de seu artigo 246 e 257. Cavalieri Filho (2014, p. 394) ressalta duas justificativas apresentadas para tal limitação: a primeira, que o pagamento de vultosas indenizações pode tornar o serviço de transporte aéreo inviável; e a segunda, que passageiros aéreos teriam melhores condições econômicas e, por isso, suportariam parte do risco. A responsabilização limitada seria afastada, apenas se comprovado o dolo ou culpa grave do transportador aéreo ou de seus prepostos (art. 248, CBA).

### **3.3. Constituição Federal de 1988**

O grande passo para a evolução da responsabilidade civil no Brasil firmou-se com a promulgação da Constituição de 1988 (CAVALIERI FILHO, 2014, p.5). No corpo da Constituição, mais precisamente em seu artigo 5º, incisos V e X, foi pacificada a questão da indenização pelo dano moral. Além desse entendimento, estendeu-se a responsabilidade objetiva do Estado a todos prestadores de serviços públicos, fixado no §6º do seu artigo 37:

Art. 5º [...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Art. 37. [...]

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Anteriormente à Constituição de 1988, os prestadores de serviços públicos, tais como companhias de água, luz, telefonia, transportes e outros, respondiam subjetivamente

em casos de responsabilidade, sendo esta objetiva apenas se houvesse lei específica que a determinasse.

Com o advento da nova carta magna, passou-se a adotar a responsabilidade objetiva no caso dessas prestadoras de serviço e a ganhar força a chamada teoria do risco - “na teoria do risco se subsume a ideia do exercício de atividade perigosa como fundamento da responsabilidade civil” (GONÇALVES, 2017, p.21). A própria natureza da atividade pode conter um risco inerente, como a exemplo do transporte, vinculando quem disponibiliza esses tipos de serviço o dever de responder pelos possíveis danos que a atividade possa vir a causar, independente de culpa.

Seguindo com essa linha de pensamento, Gonçalves (2017, p.171) detalha como risco administrativo a modalidade da teoria da responsabilidade objetiva do Poder Público adotada pela Constituição Federal de 1988. Tal teoria, em síntese, atribui ao Estado a responsabilidade do risco criado pela sua atividade administrativa, contudo, permite afastar sua responsabilidade quando não houver relação de nexos causal, como em casos de culpa exclusiva da vítima, caso fortuito, força maior e fato exclusivo de terceiro (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 287).

Desse modo, partindo do entendimento constitucional, da mesma forma que a Administração Pública, as empresas prestadoras de serviço público, tais como as companhias de transporte aéreo que atuam no Brasil, passam a responder objetivamente por eventual dano causado a particulares.

Diferentemente da limitação da responsabilidade presente tanto nas Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal, como no Código Brasileiro de Aeronáutica, a Constituição Federal de 1988 consagra o princípio da indenizabilidade irrestrita nos incisos V e X, de seu artigo 5º.

No Tema de Repercussão Geral 210, do STF, no julgamento do RE 636331, firmou-se o entendimento de que o limite indenizatório, estabelecido nas normas e tratados internacionais de transporte aéreo, seria referente apenas em relação às condenações por dano material:

Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. **É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais.** 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao

Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento. (RE 636331, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017)

Pelo fato das Convenções Internacionais sobre transporte aéreo tratarem unicamente da indenização por danos materiais, a limitação da responsabilidade não abrange os danos morais. Nesse sentido, o entendimento do Supremo Tribunal é que a limitação da indenização dada pelas Convenções Internacionais seriam referentes apenas ao dano material, cabendo ao dano extrapatrimonial reparação irrestrita pela lesão sofrida.

### **3.4. Código de Defesa do Consumidor (CDC)**

O Código de Defesa do Consumidor, entrou em vigor no ano de 1990, com a finalidade de cristalizar a proteção ao consumidor prevista na Constituição Federal de 1988 (art. 5º, inciso XXXII).

O transporte aéreo é abrangido pelo Código de Defesa do Consumidor por se configurar como uma relação de consumo, apresentando os três elementos necessários:

- a) o consumidor, parte vulnerável da relação que paga pelo serviço de transporte;
- b) o fornecedor, empresa que fornece o serviço de transporte aéreo; e
- c) o produto ou serviço, que se faz no transporte aéreo de passageiros e cargas.

Nesse sentido, o fornecedor, responsável por disponibilizar no mercado produto ou serviço, se configura na empresa prestadora de transporte aéreo, e a pessoa que adquire o serviço de transporte aéreo passa a ser consumidor.

São direitos básicos do consumidor, e por consequência do passageiro de transporte aéreo, “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos” (art. 6º, I, CDC). Verifica-se, portanto, que o transportador aéreo deve prestar o serviço de modo seguro, sem atentar, de qualquer modo, contra a vida ou saúde do passageiro.

De acordo com o art. 4º, incisos I e II, do CDC, o consumidor é reconhecido como parte hipossuficiente e vulnerável da relação, devendo o Estado também promover sua efetiva proteção:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor

Por vulnerável entende-se como o consumidor sendo a parte frágil da relação. Segundo Claudia Lima Marques, (2013, p. 97), “é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo”.

Já o estado de hipossuficiência do consumidor é entendido como a disparidade de recursos financeiros, técnico e informacional relativo ao produto ou serviço e seus meios de produção ou prestação, em relação ao fornecedor (TARTUCE, 2017).

No caso do transporte aéreo, o consumidor é parte vulnerável e hipossuficiente, visto estar em desvantagem em relação aos fornecedores, às empresas prestadoras desse serviço de transporte, em razão da diferença de recursos financeiros, e de domínio das técnicas e informações relativas ao serviço de transporte aéreo.

Nesse sentido, o inciso VIII, do art. 6º, do CDC prevê a facilitação dos direitos do consumidor, possibilitando a inversão do ônus da prova, cabendo, no caso do transporte aéreo, à empresa transportadora ter que provar que não houve o dano nem o defeito na prestação do serviço alegado pelo consumidor.

O CDC adota o sistema de responsabilidade objetiva nos casos de acidente de consumo (art. 12 e 14, CDC):

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

[...]

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Desse modo, basta a constatação do nexo causal entre o defeito do produto, ou a má prestação do serviço, e o dano infringido ao consumidor para gerar o dever de indenizar, afastando a necessidade de comprovação de culpa do fornecedor.

As hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor estão descritas no art.14, §3º, incisos I e II, do CDC, ocorrendo somente quando o fornecedor comprovar inexistência de defeito no serviço prestado, ou quando a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O Código de Defesa do Consumidor tem determinação expressa de sua aplicação em caso de serviços públicos prestados por órgãos estatais, ou por seus concessionários e permissionários (art. 22, parágrafo único):

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Nesse sentido, qualquer vício na prestação do serviço de transporte aéreo dentro do território nacional estaria sujeito às regras do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, o entendimento firmado pelo STF, no Tema de Repercussão Geral 210, no julgamento do RE 636331, já citado anteriormente, expõe que, se tratando de responsabilidade civil no transporte aéreo internacional, “especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor” (RE 636331, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017).

Cabe ressaltar que no caso de dano moral, é devida a reparação integral conforme preceitua os incisos V e X do artigo 5º da Constituição Federal, já citado, assim como o inciso VI, do artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, que determina “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Tal caso também já foi repercutido em julgado do STJ:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCP. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS

QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC.

2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais.

**4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.**

5. Recurso especial não provido.

(STJ - REsp: 1842066 RS 2019/0299804-4, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 09/06/2020, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação DJe 15/06/2020)

Assim, firmou-se o entendimento que os Tratados e Convenções internacionais prevalecem sobre as normas do CDC exclusivamente quando se tratar de transporte internacional de pessoas, bagagens e cargas, restringindo a limitação indenizatória apenas ao dano material. Nos termos do voto do relator Ministro Moura Ribeiro: “Tratando-se de transporte aéreo doméstico incidem as regras do CDC ou do Código Civil/2002”.

No caso de aquisição de produto ou serviço fora do estabelecimento comercial, o art. 49 do CDC esclarece a possibilidade de desistência do contrato, no prazo de sete dias, a contar da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço. A aplicação desse artigo em específico nos contratos de transporte aéreo de passageiros têm entendimentos divergentes nos tribunais, onde determinadas decisões estabelecem o prazo de desistência de 24 horas, estabelecido na Resolução nº 400/2016, e outras utilizam o prazo de sete dias do art. 49 do CDC. Tais entendimentos serão melhor compreendidos mais adiante trazendo jurisprudências para análise.

A relação de consumo, por se tratar muitas vezes de contratos de adesão, onde o consumidor não tem poder de opinar a respeito das cláusulas do contrato, foi protegida de eventuais cláusulas abusivas. O art. 51, IV, do CDC, identifica como nulas de pleno direito as cláusulas contratuais das relações de consumo que sejam incompatíveis com a boa-fé, que coloquem o consumidor em uma posição de desvantagem exagerada, ou ainda que estabeleçam obrigações injustas ou abusivas. Diante de uma situação dessas, o inciso V, do art. 6º, do CDC, prevê a possibilidade de modificação dessas cláusulas desproporcionais.

### 3.5. Código Civil de 2002

De acordo com Cavalieri Filho (2014, p. 32), o novo Código Civil de 2002 manteve o princípio da responsabilidade subjetiva advinda do antigo Código de 1916, tendo como elemento fundamental, além do ato ilícito, nexo causal e do dano, a culpa no sentido amplo:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

[...]

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

O ato ilícito é a violação de um dever jurídico que cause prejuízo a alguém. A ação ou omissão voluntária configura o ato doloso, já a negligência ou imprudência a culpa em sentido estrito. O nexos causal é o vínculo entre o fato gerador, a conduta ou evento, e o dano. Por fim, o dano, podendo ser este de natureza material ou moral. Estando presentes os quatro elementos - ato ilícito, nexos causal, culpa e dano - resta configurada a responsabilidade subjetiva (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 33).

Contudo, este mesmo Código firmou, no parágrafo único do próprio artigo 927, a tendência moderna da admissão da responsabilidade objetiva, obrigando a reparar o dano, independente de culpa, nos casos previstos em lei ou em que a atividade exercida possa apresentar riscos:

Art. 927 [...]

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Havendo configuração da responsabilidade, seja ela subjetiva ou objetiva, fica o responsável obrigado a reparar o dano à vítima. A finalidade da reparação é devolver a vítima ao estado anterior ao dano, quando possível, ou compensar o dano por meio de uma indenização.

Gonçalves (2017, p.42) ressalta que “a responsabilidade civil é patrimonial”, de modo que a indenização atinge diretamente os bens do causador do dano. Salvo no caso de prisão do devedor de pensão alimentícia, o ordenamento jurídico brasileiro não admite qualquer outra forma de prisão por dívida civil. Assim sendo, caso o responsável

pelo dano não tenha qualquer tipo de patrimônio que possa ser penhorado e nem venha a adquirir futuramente, a vítima poderá ficar sem a devida reparação.

O Código Civil de 2002 ainda expõe claramente a adoção do princípio da reparação integral, em seu artigo 944, de modo que “a indenização mede-se pela extensão do dano”, ou seja, a reparação deve corresponder à totalidade da lesão e dos prejuízos acometidos à vítima.

Cavaliere Filho destaca a reparação integral, referente ao artigo 944, como regra geral e o parágrafo único deste mesmo dispositivo como a exceção, possibilitando o juiz de reduzir equitativamente a indenização em razão da excessiva desproporcionalidade entre a gravidade da culpa e o dano. Além do mais, o autor salienta que tal exceção não se aplica à responsabilidade objetiva pelo fato da redução da indenização estar vinculada ao grau de culpa do agente em relação ao dano, isto porque “seria ilegal utilizar o critério do grau de culpa para aferir o valor da indenização objetiva, na qual a culpa não tem nenhuma relevância” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 28).

Assim como no CBA, o Código Civil também prevê o afastamento da responsabilidade do transportador nos casos de força maior, determinando como nula qualquer cláusula que exclua sua responsabilidade (art. 734, Código Civil/2002). Além do caso do transportador, o Código Civil também se preocupou em disciplinar a excludente de responsabilidade do devedor, nos casos em que os prejuízos sejam resultantes de caso fortuito, se expressamente por eles não houver se responsabilizado (art. 393, Código Civil/2002).

Muitas vezes a vítima é lesada por grandes empresas ou até mesmo pelo próprio Estado, podendo se encontrar em uma posição desfavorável para comprovar a devida responsabilização de partes com maior poder econômico e domínio técnico a respeito da atividade fornecida. Desse modo, como apresentado até o momento, as normas legais evoluíram ao longo dos anos para garantir os direitos constitucionais de proteção ao indivíduo e a sua devida reparação em caso de dano.

Atualmente, fornecedores de produtos ou prestadores de serviços - como no caso das empresas de transporte aéreo, que podem colocar em risco a integridade dos passageiros, por conta do risco inerente a sua atividade - respondem de forma objetiva, independentemente de culpa, segundo a norma constitucional atual, o regramento geral do código civil, assim como nas leis especiais.

Contudo, veremos mais a frente, com a entrada em vigor da Lei 14.034/2020, que certos entendimentos foram alterados apoiados pela situação emergencial

trazida pela pandemia de COVID-19 como forma de minimizar os prejuízos econômicos sofridos pelas prestadoras de serviço de transporte aéreo.

#### **4. LEI SOBRE AS MEDIDAS EMERGENCIAIS PARA A AVIAÇÃO CIVIL (LEI 14.034/2020) E A PANDEMIA DE COVID-19**

No dia 11 de março de 2020 foi declarado, pelo diretor geral da OMS, como pandemia o estado de contaminação da COVID-19. A facilidade e velocidade com que a doença se prolifera fez com que diversas nações tomassem medidas extremas para reduzir a disseminação do vírus. Fronteiras foram fechadas e restrições à entrada de estrangeiros foram impostas.

Somado às medidas restritivas, muitos viajantes cancelaram ou solicitaram a alteração da data de suas viagens por receio da doença. Como consequência, as companhias aéreas não tiveram outra opção senão cancelar voos programados, ou alterar a data que estavam previstos.

De acordo com dados do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), houve, no Brasil, uma redução de 74,6% no total de movimentos aéreos registrados em abril de 2020 comparados com o mesmo mês em 2019 (DECEA, 2019, p. 2). Nas informações divulgadas pela ANAC, essa contração do número de voos ainda persiste no ano de 2021, tendo havido uma redução de 43,4% na demanda e 43,7% na oferta de voos comparando o mês de maio de 2021 com o mesmo período de 2019 (ANAC, 2021).

Diante dos problemas sofridos pelo setor de aviação civil e da necessidade urgente de trazer uma solução para o caso, o Governo Federal, no dia 18 de março de 2020, instaurou a Medida Provisória nº 925, a qual foi convertida na 14.034/2020, promulgada no dia 5 de agosto de 2020.

##### **4.1. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA LEI 14.034/2020**

A Medida Provisória nº 925, apresentada com enxutos quatro artigos, foi

aprovada pelo Senado e sancionada pelo Presidente da República, tendo como principal finalidade socorrer as companhias aéreas e concessionárias de aeroportos, afetadas pela crise do setor, além de disciplinar o reembolso e a remarcação das passagens aéreas de voos cancelados durante o período da pandemia (Senado Notícias, 2020).

Para Rafael Quaresma Viva (2021, p.81), a medida provisória tinha como ideia inicial tentar harmonizar os interesses entre as companhias aéreas e os passageiros que tiveram seus voos cancelados. Com a aprovação da MP, foram estendidos os prazos para pagamento das concessionárias de aeroportos ao Governo Federal (art. 2º, MPV nº 925), determinou-se um prazo de doze meses para o reembolso das passagens aéreas de voos cancelados (art. 3, caput, MPV nº 925), além da isenção de penalidades contratuais ao passageiro caso ele solicitasse o cancelamento e aceitasse em troca crédito da companhia aérea para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado (art. 3º, §1º, MPV nº 925) e, por fim, tais dispositivos seriam aplicados aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020 (art. 3º, §2º, MPV nº 925).

Como o próprio nome indica, uma medida provisória possui caráter temporal. Por conta dos efeitos da pandemia perdurarem até o presente momento, mais do que o prazo de vigência de uma medida provisória, a mesma precisou ser convertida em lei para poder continuar a produzir efeitos. Desse modo, a Medida Provisória nº 925/2020, que continha quatro artigos, foi convertida na Lei nº14.034, contendo treze artigos e sendo publicada no dia 5 de agosto de 2020.

A entrada em vigor da Lei 14.034/2020, manteve a essência do conteúdo presente na Medida Provisória nº 925, contudo, especificou algumas lacunas deixadas em aberto e acrescentou outros dispositivos que “não guardam a mínima relação com a pandemia, mas foram inseridos em seu texto” (VIVA, 2021, p.82) e, por consequência, alterou outras leis, como o Código Brasileiro de Aeronáutica.

No tocante à necessidade de auxílio das empresas do setor de transporte aéreo, a Lei 14.034/2020 ampliou o prazo do pagamento das contribuições fixas e variáveis previstas nos contratos de concessão de aeroportos para o dia 18 de dezembro de 2020, porém com o saldo sofrendo atualização monetária com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPI), adicional que não havia sido previsto na MPV 925 (art. 2º, Lei 14.034/2020). Outro ponto de apoio às empresas foi a permissão para uso dos recursos do Fundo Nacional de Aviação Civil (FNAC) a) no desenvolvimento e ampliação de aeroportos; b) no custeio de despesas decorrentes de responsabilidade civil em caso de danos a bens e pessoas provocados por atentados terroristas, atos de guerra ou eventos correlatos; c) como

objeto de garantia de empréstimo a ser celebrado até 31 de dezembro de 2020, para manter a prestação regular do serviço de transporte aéreo (art. 7º, Lei 14.034/2020).

A respeito do reembolso em razão dos cancelamento e remarcação de voos ocorridos em decorrência da pandemia de COVID-19, o art. 3º da Lei 14.034/2020 regulamenta as possibilidades de como poderá ser efetuado e quais passagens canceladas pelo transportador ou pedidos de desistência de voo por parte do consumidor estão sujeitos a esse regramento especial.

O art. 3º da Lei 14.034/2020 é bem específico:

Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

Cabe a observação que esse prazo já foi estendido por três vezes:

a) a primeira vez, na conversão da Medida Provisória nº 925/2020 para a Lei 14.034/2020, onde o primeiro período seria o mesmo da vigência da MPV e com a conversão passou a ser o período entre 19 de março de 2020 a 31 de dezembro de 2020;

b) a segunda vez, pela Medida Provisória nº 1.024/2020 que alterou o art. 3 da Lei 14.034/2020 ampliando o período para até 31 de outubro de 2021; e,

c) até o presente momento, a Lei nº 14.174/2021 ampliou o período mais uma vez, regulamentando os cancelamentos ocorridos de 19 de março de 2020 até o final do ano de 2021.

O governo federal vem prorrogando o prazo da vigência dessa medida emergencial por conta dos cancelamentos ainda existentes em razão da pandemia de COVID-19 (Governo do Brasil, 2021).

Em se tratando da regulamentação do reembolso, por conta de cancelamento, interrupção, ou atraso do voo por mais de quatro horas, por parte do transportador (art. 3º, caput e §5º, Lei 14.034/2020), ou por desistência do voo por parte do consumidor (art. 3º, §3º, Lei 14.034/2020), dentro do período determinado pelo art. 3, caput e §3º, foi fixada a possibilidade de devolução do valor da passagem, pelo transportador ao passageiro, no prazo de doze meses, contados da data do voo, incidindo a atualização monetária do valor pago na passagem com base no INPC. O legislador, ainda no caput do art. 3º da nova lei, preocupou-se em lembrar da aplicabilidade da assistência material, quando

cabível, nos termos da regulamentação vigente, no caso de cancelamento, interrupção ou atraso do voo por parte do transportador.

Quando o cancelamento do voo for determinado pelo transportador, o passageiro tem direito ao reembolso integral na forma do caput do art. 3º, caput, da lei em questão. Por outro lado, quando houver pedido de desistência da passagem por parte do consumidor, este fica sujeito a eventuais multas contratuais (art. 3º, §3º, Lei 14.034/2020). Em ambos os casos, a lei possibilita a substituição ao reembolso pelo recebimento de crédito de valor igual ou superior ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, que deverá ser concedido no prazo máximo de sete dias da solicitação do passageiro, podendo ser utilizado em nome próprio ou de terceiro, na aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, num prazo de até dezoito meses, contados a partir do recebimento desse crédito (art. 3º, §§1º, 3º e 4º, Lei 14.034/2020).

No caso específico de cancelamento por parte do transportador, foi determinado que este deve oferecer ao passageiro, como alternativa ao reembolso ou substituição do valor em dinheiro por crédito, as opções de “reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado”(art. 3º, §2º, Lei 14.034/2020). Ainda nesse caso, cabe ao consumidor solicitar ao transportador que interrompa a cobrança de eventuais parcelas em caso de aquisição da passagem mediante valor parcelado no cartão de crédito, sem prejuízo da restituição dos valores já pagos (art. 3º, §8º, Lei 14.034/2020).

O §7º, do art. 3º, da Lei 14.034/2020 esclarece que, o meio de pagamento utilizado para aquisição da passagem, seja pecúnia, crédito, pontos ou milhas, não interfere no direito ao reembolso, crédito, reacomodação, ou remarcação previstos no art. 3º da Lei 14.034/2020. O referido artigo ainda explica que cabe ao consumidor e transportador negociar tais direitos dentro dos termos da Lei 14.034/2020. A Cartilha do Transporte aéreo (2021), disponibilizada pelo CNJ, explica que “embora o consumidor não seja obrigado a aceitar eventual proposta, pode avaliar outras soluções apresentadas pela empresa aérea”.

Na hipótese do consumidor desistir da passagem aérea, com data de embarque igual ou superior a sete dias, e solicitar o cancelamento no prazo de até vinte e quatro horas após o recebimento do comprovante de aquisição do bilhete, o mesmo não estará sujeito ao regramento do §3º do art. 3º da Lei 14.034/2020 (art. 3, §6º, Lei 14.034/2020). Nesse caso, serão aplicadas as disposições gerais estabelecidas em ato normativo, tais como a descrita no art. 11 e 29 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque

[...]

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Dentre os demais dispositivos restantes da Lei 14.034/2020, cabe destacar seu art. 4º, visto que, em um primeiro momento, o referido artigo altera o Código Brasileiro de Aeronáutica, condicionando a indenização por dano extrapatrimonial à efetiva demonstração do prejuízo e de sua extensão por parte do passageiro, ou do expedidor ou destinatário de carga:

Art. 4º A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

Para Rafael Quaresma Viva, o conteúdo da primeira parte desse regramento parece distante do contexto da situação emergencial do setor aéreo trazida pela pandemia de COVID-19.

O mesmo artigo 4º da Lei 14.034/2020, na parte seguinte, reescreve no Código Brasileiro de Aeronáutica as possibilidades de afastamento da responsabilidade do transportador quando houver dano a passageiro ou carga e define os eventos de caso fortuito ou força maior:

Art. 4º A Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, passa a vigorar com as seguintes alterações:

[...]

Art. 256. [...]

§ 1º [...]

I - no caso do inciso I do caput deste artigo, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;

II - no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.

[...]

§ 3º Constitui caso fortuito ou força maior, para fins do inciso II do § 1º deste artigo, a ocorrência de 1 (um) ou mais dos seguintes eventos, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis:

I - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas impostas por órgão do sistema de controle do espaço aéreo;

II - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de indisponibilidade da infraestrutura aeroportuária;

III - restrições ao voo, ao pouso ou à decolagem decorrentes de determinações da autoridade de aviação civil ou de qualquer outra autoridade ou órgão da Administração Pública, que será responsabilizada;

IV - decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo que dela decorram, com vistas a impedir ou a restringir o transporte aéreo ou as atividades aeroportuárias.

§ 4º A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as alternativas de reembolso do valor pago pela passagem e por eventuais serviços acessórios ao contrato de transporte, de reacomodação ou de reexecução do serviço por outra modalidade de transporte, inclusive nas hipóteses de atraso e de interrupção do voo por período superior a 4 (quatro) horas de que tratam os arts. 230 e 231 desta Lei.” (NR)

[...]

“Art. 264. [...]

I - que o atraso na entrega da carga foi causado pela ocorrência de 1 (um) ou mais dos eventos previstos no § 3º do art. 256 desta Lei;

De acordo com o novo texto, além da previsão dos casos de força maior, foi inserido o caso fortuito como causa de afastamento da responsabilidade do transportador, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis, devendo ainda ser demonstrado pelo transportador que foi impossível adotar medidas que pudessem evitar o dano ao passageiro ou a carga. Desse modo, o art. 4º da Lei 14.034/2020 não faz uma distinção, apenas define como caso fortuito e força maior as restrições para pouso e decolagem em razão de condições meteorológicas adversas, indisponibilidade de infraestrutura aeroportuária, por determinação de autoridade de aviação civil ou de órgão da Administração Pública, e por decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo decorrente dela.

Os demais artigos da Lei 14.034/2020 não cabe um maior aprofundamento para o presente estudo por tratarem a respeito da regulamentação de cobrança de tarifas aeroportuárias, pagamento pela utilização de área do aeroporto, aditivos contratuais das outorgas de contratos aeroportuários e a extinção do aumento concedido à tarifa de embarque internacional.

#### 4.2. PRINCIPAIS ALTERAÇÕES DA LEI 14.034/2020 REFERENTES INADIMPLENTO NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Diante do levantamento dos principais artigos da Lei 14.034/2020 é possível verificar uma série de alterações no ordenamento jurídico brasileiro que afetam a responsabilização do transportador aéreo, assim como a possibilidade de reparação do dano do consumidor.

#### 4.2.1. Penalização do consumidor na desistência da passagem mesmo sob a condição de caso fortuito ou força maior

O §3º, do art. 3º, da Lei 14.034 aborda a respeito da solicitação da desistência da passagem pelo consumidor. Caso a pessoa que adquira passagem aérea, no prazo determinado pelo dispositivo citado, desista da viagem e solicite o reembolso pago pelo serviço de transporte aéreo, ficará sujeita ao pagamento de penalidades contratuais. O dispositivo não faz menção a qualquer tipo de exceção, como é o caso do art. 4º da lei, que reforma o art. 265, do CBA, inserindo o inciso II, que afasta a responsabilização do transportador por conta de caso fortuito ou de força maior, e ainda cita como um desses casos a decretação de pandemia que venha a impedir ou restringir o transporte aéreo.

É certo que as empresas do setor de transporte aéreo vêm sendo prejudicadas por conta dos impactos da pandemia de COVID-19, contudo os consumidores também estão sofrendo as consequências da doença, tanto quanto, ou até mais (VIVA, 2021, p. 83). A reflexão aqui está em verificar se a situação de pandemia valeria única e exclusivamente para o transportador como motivo de rescisão contratual e afastamento das responsabilidades por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou se a mesma regra deveria ser aplicada também ao consumidor, ainda mais por este ser a parte mais vulnerável da relação.

A proteção da vida, saúde e segurança contra possíveis riscos que possam ser provocados pelo fornecimento de serviços são direitos básicos do passageiro como consumidor e estão expressos no art. 6º, I, do CDC. Em entrevista ao jornal Folha de São Paulo (2020), a advogada Luciana Atheniense coloca como abusivo impor a mesma penalidade de um cancelamento em situação normal, a uma desistência em razão de um bem maior como a saúde.

O art. 51, inciso IV, do CDC, prevê como nulas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas injustas, abusivas, ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Além do mais, por se tratar de hipótese de força maior, o próprio Código Civil prevê em seu art. 393 a possibilidade de afastamento da responsabilidade do devedor.

O legislador trouxe, como alternativa ao reembolso sujeito à multa prevista na Lei 14.034/2020, a possibilidade de optar pelo crédito no valor integral pago na passagem,

sem incidir qualquer penalidade contratual, para ser utilizado no prazo de até 18 meses, contado do seu recebimento.

#### 4.2.2. Prejuízo ao consumidor relativo ao prazo de doze meses para reembolso da passagem

Outro fato relativo ao art. 3º da referida lei é a preocupação que o legislador teve em corrigir os valores que deverão ser devolvidos ao consumidor no prazo de doze meses, além de frisar a obrigação da prestação de assistência material, a qual já era determinada como obrigatória em outros dispositivos que versam sobre o contrato de transporte aéreo, nos casos de cancelamento, interrupção ou atraso do voo, como a exemplo o art. 231, parágrafo único do CBA e o art. 741 do Código Civil

Contudo, segundo Rafael Quaresma Viva, mesmo com tais preocupações, o art. 3º atribui o prejuízo ao consumidor quando é obrigado a aguardar doze meses para ser restituído em razão de uma situação a qual ele não deu causa:

O estabelecimento de um prazo para devolução dos valores aos consumidores se esta for a hipótese escolhida por eles, não se pode perder de vista que não há garantia alguma de que depois de doze meses, isto é, depois do consumidor ter dado a sua cota de sacrifício, ele estará seguro ou terá a garantia de recebimento do valor por ele despendido quando da aquisição da passagem aérea. (VIVA, 2021, p. 89 e 90)

Caso a empresa de transporte aéreo venha a falir ou entre em recuperação judicial, no período entre os doze meses que o consumidor tem de esperar para ser restituído, tornará impossível o ressarcimento da quantia devida.

Como apresentado no capítulo anterior, de acordo com a teoria do risco da atividade, cabe ao fornecedor responder pelos possíveis danos que a atividade possa vir a causar, independente da culpa de quem adquire o serviço. Em se tratando de prestação de serviço de transporte, corrobora em mesmo sentido a teoria do risco administrativo, que atribui ao Estado e seus prestadores de serviço a responsabilidade do risco criado pela sua atividade administrativa.

O que pode-se observar, com a definição de um prazo para o reembolso é uma espécie de inversão no risco da atividade, onde, ao adquirir o serviço de transporte aéreo, caso venha a acontecer um cancelamento, o risco de não ser reembolsado é todo do consumidor.

Segundo a percepção de Rafael Quaresma Viva (2021, p. 89), a intenção do legislador com esses dispositivos do art. 3 da Lei 14.034/2020 foi priorizar a manutenção do

contrato de transporte aéreo, estimulando a remarcação das passagens ou substituição dos valores por créditos junto ao transportador, e mitigar a devolução imediata dos valores ao consumidor.

#### **4.2.3. Antinomia do art. 3º, §6º, da Lei 14.034/2020, a respeito da possibilidade de desistência em até vinte e quatro horas, com o art. 49 do CDC**

Como exceção à regra do reembolso nos doze meses previstos, o §6º do art.3º da Lei 14.034/2020 determina a possibilidade da devolução dos valores integrais, desde que a desistência da passagem seja solicitada até vinte e quatro horas depois do recebimento do comprovante da compra em passagens adquiridas com mais de sete dias de diferença da data de embarque. Caso seja realizada desse modo, a devolução dos valores deve ocorrer no prazo de até sete dias contados da data da solicitação do passageiro (art. 29, Resolução nº 400/2016, ANAC).

Tal regra de desistência em até vinte e quatro horas já havia sido prevista no art. 11 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, contudo, cabe destacar a antinomia de tal regramento, reafirmado no §6º do art. 3º da Lei 14.034/2020, com o que preconiza o art. 49 do CDC, o qual possibilita a desistência do contrato de compra de produto ou de prestação de serviço no prazo de sete dias, caso a contratação tenha sido feita fora do estabelecimento comercial.

Ricardo Dal Pizzol, juiz de Direito do Estado de São Paulo, explica que a opção do legislador em oferecer um prazo para desistência de sete dias ao consumidor que adquiriu produto ou serviço fora de estabelecimento comercial, foi garantir que o mesmo tivesse no mínimo um fim de semana, período de maior tranquilidade, para refletir a respeito do negócio celebrado. “Os ônus econômicos dessa desistência devem ser arcados pelo fornecedor, que opta por realizar negócios dessa natureza mesmo sabendo da possibilidade de serem revogados unilateralmente pelo consumidor” (PIZZOL, 2019, p. 145). Segundo a Cartilha de Transporte aéreo (CNJ, 2021), ainda há divergência jurisprudencial em relação a esse conflito de normas nos tribunais superiores.

#### **4.2.4. Afastamento da presunção do dano extrapatrimonial sofrido pelo consumidor no contrato de transporte aéreo**

O art. 4º da Lei 14.034/2020 condiciona a indenização por dano extrapatrimonial, em razão de falha na prestação do serviço de transporte aéreo, à efetiva demonstração do prejuízo e sua extensão pelo por parte do passageiro, expedidor ou destinatário da carga.

O serviço de transporte aéreo, por ser considerado uma relação de consumo, reconhece a pessoa que adquire o serviço como consumidor, e, por consequência, parte hipossuficiente e vulnerável da relação. Nesse sentido, o legislador preocupou-se em estabelecer como direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, previsto no art. 6º, VIII, do CDC, com a possível inversão do ônus da prova a seu favor.

Em uma vertente oposta, o art. 4º da Lei 14.034/2020 afasta a aplicação da inversão do ônus da prova, e, conseqüentemente, a hipótese de dano moral presumido nesse tipo de relação de consumo. Tal dispositivo reforça o entendimento que já havia sido proferido pela Ministra Nancy Andrighi, em acórdão do STJ, no julgamento do REsp. 1.584.465, no sentido de que, “a caracterização do dano moral *in re ipsa* não pode ser elastecida a ponto de afastar a necessidade de sua efetiva demonstração”.

Rafael Quaresma Viva (2021, p. 84) considera que essa regra impossibilita a efetiva demanda indenizatória do dano moral sofrido pelo consumidor e questiona como seria possível a parte vulnerável demonstrar a efetiva ocorrência do prejuízo e sua extensão.

Nesse ponto, no mesmo REsp 1.584.465, a Ministra Nancy Andrighi, em seu voto, exemplifica como elementos probatórios que podem ser trazidos pelo consumidor:

- i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso;
  - ii) se a companhia ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros;
  - iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião;
  - iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável;
  - v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.
- (STJ, Recurso Especial nº 1.584.465 – MG., Rel. Min. Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 13/11/2018, Terceira Turma do STJ, Data de Publicação: 23/11/2018)

Desse modo, verifica-se a possibilidade do consumidor pleitear a indenização por dano extrapatrimonial, desde que traga junto da demanda elementos probatórios como os citados pela Ministra no REsp acima.

Mesmo que seja possível demandar a indenização por extrapatrimonial, a apresentação de tal conteúdo probatório pode ser de difícil produção por parte dos

consumidores, fato que, para Rafael Quaresma Viva (2021, p. 84), “é considerado um retrocesso à proteção do consumidor no Brasil”.

#### 4.3. ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL A RESPEITO DO TEMA

Neste capítulo serão apresentados alguns julgados recentes dos tribunais que abordam matérias referentes às alterações trazidas pela Lei 14.034/2020. A intenção é verificar o teor da decisão e a fundamentação utilizada em relação às situações conflituosas apontadas no tópico anterior.

##### 4.3.1. **Desistência do contrato por parte do consumidor em razão da pandemia de COVID-19. Devolução integral do valor da passagem aérea. Caso de força maior, impossibilidade de cobrança de multa contratual**

Em decisão recente, a 36ª Câmara de Direito do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou parcialmente procedente o Recurso de Apelação n.º 1005812-96.2020.8.26.0004, de relatoria do Desembargador Pedro Baccarat, impetrado por agência de viagem que foi condenada a reembolsar integralmente o consumidor, sem incidir multa contratual ou taxa de intermediação, em virtude de desistência da viagem por conta da pandemia de COVID-19, conforme ementa:

Consumidor. Ação de rescisão de contrato de intermediação para aquisição de passagens aéreas canceladas em razão da pandemia de COVID-19. Solidariedade entre franqueadora e franqueada, integrantes da cadeia de fornecimento. Impossibilidade de retenção da taxa de intermediação ou de cobrança de multa contratual, por se tratar de hipótese de força maior. Incidência da Lei 14.034/20. Reembolso que deve se dar no prazo de 12 meses contados do voo cancelado. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - AC: 10058129620208260004 SP 1005812-96.2020.8.26.0004, Relator: Pedro Baccarat, Data de Julgamento: 26/02/2021, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/02/2021)

O consumidor, parte autora da ação em primeira instância, firmou contrato com agência de viagem franqueada de outra agência maior, de renome nacional, a fim de adquirir passagens aéreas de ida e volta, entre Portugal e Brasil, para comparecer a um casamento familiar.

Por conta da situação de pandemia da COVID-19, além dos problemas de cancelamentos de voo e restrições para entrada em diversos países, o casamento o qual motivou a compra das passagens foi cancelado, sem qualquer previsão de realização futura.

Em razão do ocorrido, o consumidor entrou em contato com a agência que deu como alternativa manter o crédito do valor pago nas passagens para ser utilizado no prazo de um ano. Visto que o evento que motivou a viagem havia sido cancelado em razão da pandemia, e não havia previsão no prazo de um ano para remarcação do casamento, o consumidor ajuizou ação requerendo a rescisão contratual e a devolução dos valores pagos pela passagem aérea de modo integral.

O juiz, em primeiro grau, proferiu a sentença favorável ao autor, fundamentando sua decisão no art. 248 do Código Civil: "se a prestação do fato tornar-se impossível sem culpa do devedor, resolver-se-á a obrigação; se por culpa dele, responderá por perdas e danos." No entendimento do magistrado, a autora faz jus ao reembolso do que pagou pelas passagens, como forma de retornar as partes ao *status quo* anterior ao contrato celebrado, visto não ter dado causa ao fato que tornou impossível a viagem.

Irresignadas com a decisão, as agências entraram com o Recurso de Apelação, alegando ilegitimidade da empresa franqueada, e pleitearam pela incidência do art. 3º, §3º, da Lei 14.034/2020 em que o consumidor pode optar por ser reembolsado em 12 meses, arcando com as multas contratuais, ou pelo recebimento do valor integral da passagem, sem qualquer forma de penalidade, na forma de crédito para ser utilizado no período de 18 meses.

Inicialmente, as apelantes foram julgadas como responsáveis solidárias, por serem fornecedores de serviços vinculados por meio de uma cadeia dirigida ao fornecimento do serviço, nos termos do art. 18, do CDC:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Em relação ao reembolso, o acórdão confirma a aplicabilidade da Lei 14.034/2020, por ser incontroverso o motivo que deu causa ao cancelamento das passagens ser a pandemia de COVID-19, não havendo culpa de ambas as partes.

Nesse sentido, conforme proferido no acórdão, deve-se restituir as partes ao momento antes do contrato firmado, não cabendo retenção da taxa de intermediação, nem tão pouco a cobrança de multa pela rescisão do contrato, devendo, o reembolso, ser efetuado no prazo de doze meses previsto pela Lei 14.034/2020, a fim de garantir o ressarcimento do

consumidor, bem como evitar um maior desgaste econômico das companhias aéreas por conta dos inúmeros cancelamentos de voos durante a pandemia.

Como justificativa no acórdão, não incidiria o disposto no art. 3º, §3º da Lei 14.034/2020, visto que a previsão se destina aos casos de desistência imotivada, o que não se reflete no caso apresentado, visto se tratar de hipótese de força maior, tanto para fornecedores como para consumidores, em razão da pandemia de COVID-19. Nas palavras do Relator, Desembargador Pedro Baccarat: “Seria abusiva previsão contratual em contrário, pois ensejaria enriquecimento sem causa do fornecedor que não prestou o serviço, consoante o art. 51, inc. IV do CDC.”

O prazo de doze meses, previsto na Lei 14.034/2020, para reembolso foi entendido como razoável pelos desembargadores, por garantir o ressarcimento do consumidor, ao mesmo tempo que garantem o fluxo de caixa das companhias aéreas, minimizando os problemas ocorridos por conta dos diversos cancelamentos de voos em razão da pandemia. Segundo o acórdão, por ser considerado um serviço de suma importância, o colapso do setor de transporte aéreo resultaria em prejuízos a toda sociedade.

Em razão da decisão proferida no acórdão, as apelantes tiveram o recurso parcialmente provido, sendo condenadas solidariamente a reembolsar a autora no valor integral da passagem pago até o momento da rescisão contratual, no prazo de doze meses contados da data do voo cancelado, sendo o valor corrigido pelo INPC desde o momento da compra até a efetiva devolução dos valores.

Diante do acórdão proferido, vê-se a utilização da Lei 14.034/2020, mais especificamente de seu art. 3º, caput e §3º, não em sua literalidade, mas aplicado em conjunto com o que versa o art. 248, do Código Civil, viabilizando a invocação do motivo de força maior também pelo consumidor na rescisão contratual, afastando a aplicação de penalidades contratuais.

Pode-se depreender, pela interpretação dos magistrados, que houve omissão por parte dos legisladores, ao redigir o §3º, do art. 3º, por não terem se preocupado em apontar o caso fortuito ou força maior como excludentes das sanções contratuais em caso de desistência da passagem por parte do consumidor.

#### 4.3.2. Desistência do contrato por parte do consumidor em razão da pandemia de COVID-19. Reembolso do valor das passagens aéreas. Admissão da cobrança de multa contratual. Impossibilidade do dano moral

Em caso semelhante ao apresentado acima, a 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, acordou pelo desprovimento do recurso de Apelação Cível, de nº 0708051-86.2020.8.07.0001, de relatoria do Desembargador Roberto Freitas, ajuizado pelos autores da ação em primeiro grau, consumidores que adquiriram passagens aéreas por intermédio de agência de turismo e solicitaram o cancelamento do contrato por conta da pandemia de COVID-19. Ementa que segue:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO LIMINAR DE URGÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO E REEMBOLSO DO VALOR DAS PASSAGENS AÉREAS. INICIATIVA DO CONSUMIDOR. DEVOLUÇÃO DO VALOR INTEGRAL DAS PASSAGENS. IMPOSSIBILIDADE. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. APELO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A controvérsia recursal consiste em se verificar a possibilidade de reembolso integral do valor pago pelas passagens aéreas, canceladas a pedido do consumidor por causa do Coronavírus, e o cabimento de indenização por danos morais. 2. O consumidor que desiste de voo pode escolher o reembolso do valor da passagem aérea com o desconto de eventuais penalidades contratuais ou o crédito de valor correspondente ao da passagem aérea sem incidência de quaisquer penalidades contratuais (art. 3º, § 3º, da Lei 14.034/2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19). 3. No caso, os consumidores optaram pelo cancelamento e reembolso do valor das passagens aéreas; portanto, não há falar em reembolso integral do valor pago pelas passagens. 4. As circunstâncias vivenciadas pelos consumidores - demora no cancelamento das passagens e recusa de reembolso do valor integral das passagens -, por si só, não configuram lesão extrapatrimonial, mas mero mal-estar, dissabor ou vicissitude do cotidiano. 5. Apelo conhecido e desprovido. Sentença mantida. (TJ-DF 07080518620208070001 DF 0708051-86.2020.8.07.0001, Relator: ROBERTO FREITAS, Data de Julgamento: 14/07/2021, 3ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 27/07/2021 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

A sentença em primeiro grau acolheu o pedido de reembolso da parte autora, contudo, abatendo o valor da multa contratual, ao mesmo passo que negou provimento ao pedido de danos morais por não ter vislumbrado qualquer lesão a direito de personalidade dos autores. Irresignados, os autores apelaram requerendo a reforma da sentença para acatar o pedido de reembolso integral, sem incidência de multas contratuais, além do dano moral.

Consoante ao que disciplina o §3º, do art. 3º, da Lei 14.034/2020, a 3ª Turma Cível entendeu, no acórdão proferido, que o consumidor que desistir do voo, possui duas alternativas, receber o reembolso da passagem aérea descontado os valores de eventuais penalidades contratuais, ou receber o valor correspondente ao da passagem em crédito, sem

incidir quaisquer tipo de sanções contratuais. Desse modo, pelos autores terem desistido da passagem aérea, mesmo que em razão da pandemia de COVID-19, e solicitado a devolução dos valores, o tribunal não acolheu o pedido de reembolso integral.

Referente à indenização por danos morais, o pedido foi desprovido. Segundo o acórdão, a demora no cancelamento e a recusa do reembolso pela Ré admitem-se como mero dissabor do cotidiano, e, nesse sentido, não são razão o suficiente para configurar lesão extrapatrimonial.

Diante dos entendimentos proferidos, foi negada a apelação, sendo mantida a sentença decretada em primeiro grau.

Percebe-se, no acórdão, a aplicação taxativa do art. 3º da Lei 14.034/2020, sem qualquer abertura para interpretação diversa do que está escrito no referido código. Mesmo estando presente o motivo de desistência por conta da pandemia de COVID-19 no pedido de rescisão contratual por parte do consumidor, a 3ª Turma Cível, do TJ-DF, desconsiderou a hipótese de força maior, o qual ensejaria resolução do contrato sem que por isso seja responsabilizado, conforme preconizam os art. 248 e 393 do Código Civil.

#### 4.3.3. Antinomia do §6º, art. 3º, da Lei 14.034/2020 com o art. 49 do CDC

Como ponderado anteriormente, o §6º do art. 3º da Lei 14.034 reforça o regramento estipulado pelo art. 11, da Resolução nº 400 da ANAC, determinando que o direito de desistência da compra da passagem aérea, com devolução integral dos valores, sem incidência de penalidades contratuais, é devido quando feita até vinte e quatro horas depois da confirmação da compra, tendo uma diferença igual ou maior que sete dias da data do embarque. Contudo, o art. 49, do CDC prevê o prazo de sete dias para desistência de compras feitas fora de estabelecimento comercial.

Após a promulgação da Lei 14.034/2020, ainda não há um entendimento pacificado nos tribunais superiores. A exemplo, no REsp nº 1531879 - DF, de relatoria da Ministra Assusete Magalhães, em decisão monocrática proferida no dia 1º de abril de 2020, não deu conhecimento ao Recurso Especial em que a parte recorrente apontava como inaplicável a possibilidade do art. 49, do CDC, na comercialização de passagens aéreas.

Citação da ementa:

RECURSO ESPECIAL Nº 1531879 - DF (2015/0105867-9) RELATORA :  
MINISTRA ASSUSETE MAGALHÃES RECORRENTE : VRG LINHAS  
AEREAS S.A ADVOGADOS : RODRIGO REBOUÇAS MARCONDES E

OUTRO (S) - RJ120810 LUIZ FERNANDO BRAZ SIQUEIRA - DF021104 JORGE LUIZ ZANFORLIN FILHO - DF029923 RECORRIDO : INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL - PROCON-DF ADVOGADOS : VALÉRIA ILDA DUARTE PESSOA - DF009706 JOSÉ EDMUNDO PEREIRA PINTO - DF029960 DECISÃO Trata-se de Recurso Especial, interposto por VRG LINHAS AEREAS S.A, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, assim ementado: "DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. ANULAÇÃO DE ATO ADMINISTRATIVO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA. REJEITADA. PROCON/DF. VICIO DE MOTIVAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO. INEXISTENTE. REEXAME MÉRITO ADMINISTRATIVO. IMPOSSIBILIDADE. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO DE REFLEXÃO. SENTENÇA MANTIDA. [...] 4. A faculdade de desistir das compras realizadas fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo de passageiros, formalizados através da internet. 5. Recurso conhecido e desprovido [...] Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo. Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor. Assim, todo e qualquer custo realizado pelo consumidor deve ser ressarcido, voltando ao status quo ante. [...] Em se tratando de compra e venda realizada fora do estabelecimento comercial, assiste ao consumidor o direito de arrependimento, a ser exercido no prazo de 07 dias, conforme dispõe o artigo 49 do CDC. 2. Não tendo a demandada atendido ao pedido de cancelamento e tendo lançado a cobrança relativa à compra cancelada na fatura do cartão de crédito da autora, evidenciada a ocorrência de cobrança indevida. [...] Ademais, considerando a fundamentação do acórdão objeto do Recurso Especial, no sentido da inexistência de fatos novos e da legalidade da multa cominada, os argumentos utilizados pela parte recorrente somente poderiam ter sua procedência verificada mediante o necessário reexame de matéria fática, não cabendo a esta Corte, a fim de alcançar conclusão diversa, reavaliar o conjunto probatório dos autos, em conformidade com a Súmula 7/STJ. Julgo prejudicado o pedido formulado às fls. 521/645e, considerando que o recurso sequer ultrapassou a barreira de admissibilidade. Além disso, a matéria referente à competência do PROCON/DF não foi objeto do Recurso Especial e, no ponto, o acórdão recorrido possui fundamento constitucional não atacado pelo Recurso próprio (Súmula 126/STJ), tendo, portanto, transitado em julgado. Ante o exposto, com fundamento no art. 255, § 4º, I, do RISTJ, não conheço do Recurso Especial. Deixo de majorar os honorários advocatícios, tendo em vista que o Recurso Especial foi interposto contra acórdão publicado na vigência do CPC/73, tal como dispõe o Enunciado administrativo 7/STJ ("Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC"). I. Brasília, 01 de abril de 2020. Assusete Magalhães Relatora (STJ - REsp: 1531879 DF 2015/0105867-9, Relator: Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, Data de Publicação: DJ 03/04/2020)

A Ministra entendeu que não foi impugnada pela recorrente a fundamentação da Corte de origem, a qual sustentou a aplicabilidade do art. 49 do CDC aos

contratos de transporte aéreo de passageiros formalizados pela internet por se tratar de compra realizada fora de estabelecimento comercial, tal como se destaca do referido artigo.

Ainda nesse sentido, a Corte de origem trouxe como **fundamento** as considerações do Ministro Mauro Campbell Marques, no REsp 1.340.604/RJ, em relação a desistência do consumidor na compras efetuadas por meio eletrônico, de modo que:

[...] eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais. (REsp 1340604/RJ, Rel. Ministro MACRO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2013, DJe 22/08/2013)

Nesse sentido, **o dever protetivo do CDC assegura ao consumidor sete dias para desistência da compra de produtos ou serviços efetuados fora do estabelecimento comercial, não fazendo exceção a qualquer tipo de produto ou serviço adquirido.** De acordo com o entendimento proferido, inclui-se no **direito de arrependimento, com prazo de sete dias para desistência,** o contrato de transporte aéreo formalizado pela internet, com o **objetivo de equilibrar as relações de consumo, assegurando ao consumidor tempo necessário para realizar a compra, fora do estabelecimento comercial, de modo consciente.**

**De modo diverso,** também em decisão monocrática, no **REsp nº 1.534.519 - DF, de relatoria do Ministro Benedito Gonçalves,** **não houve convencimento de aplicação do art. 49, do CDC,** na mesma situação de desistência da compra de passagens aéreas. Citação da ementa:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.534.519 - DF (2015/0122906-0) RELATOR : MINISTRO BENEDITO GONÇALVES RECORRENTE : INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL- PROCON/DF PROCURADOR : MARCOS HENRIQUE SILVA E OUTRO (S) - DF031212 RECORRIDO : VRG LINHAS AEREAS S.A ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA - RJ084367 JORGE LUIZ ZANFORLIN FILHO E OUTRO (S) - DF029923 PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. DIREITO DE ARREPENDIMENTO DO CONSUMIDOR. PASSAGENS AÉREAS. COMPRA PELA INTERNET. DEFICIÊNCIA NA ARGUMENTAÇÃO RECURSAL. SÚMULA 284/STF. FUNDAMENTO AUTÔNOMO NÃO IMPUGNADO. SÚMULA 283/STF. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. DECISÃO Trata-se de recurso especial interposto com fundamento no artigo 105, III, a, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo TJDF, assim ementado, com grifo nosso (fls. 489/492): DIREITO DO CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. AÇÃO ANULATÓRIA. COMPANHIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. PROCON/DF. MULTA. APLICAÇÃO. EXERCÍCIO REGULAR DO PODER DE POLÍCIA. LEGITIMIDADE. USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. SANÇÃO. APLICAÇÃO. ORIGEM. COMÉRCIO DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET. SÍTIO DA FORNECEDORA. DESISTÊNCIA DO CONTRATO. INICIATIVA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DE

MULTA CONTRATUAL PELA FORNECEDORA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. INAPLICABILIDADE À ESPÉCIE CONTRATUAL. INTERPRETAÇÃO TELEOLÓGICA DO INSTITUTO. NECESSIDADE. SANÇÃO DESCONSTITUÍDA. [...] 8. O direito de arrependimento estratificado no artigo 49 da Lei de Consumo, considerando-se sua finalidade, não se coaduna com a fórmula de aquisição de passagens aéreas pela via eletrônica, à medida que as condições do serviço aéreo, além de consignadas na página eletrônica da companhia aérea, são públicas e notórias, e em se tratando de serviço padronizado e impassível de irradiar qualquer dúvida no momento da sua aquisição, não se afigura consoante a destinação do instituto que seja assegurado prazo para reflexão e arrependimento ao consumidor contratante sem nenhum efeito, notadamente porque ou o consumidor necessita e está disposto a viajar por via aérea, ou não, tornando inteiramente descabido o resguardado de prazo para refletir sobre sua decisão após consumir a contratação do serviço, implicando efeitos comerciais e operacionais à fornecedora. [...] É o relatório. Passo a decidir. [...] No caso dos autos, o recorrente apresentou argumentos genéricos, vagos a respeito da suposta ofensa ao artigo 49 do CDC, e que se encontram dissociados dos fundamentos aplicados pelo acórdão recorrido. [...] Tal situação não permite a exata compreensão da controvérsia e impede o conhecimento do recurso. Aplica-se à hipótese a Súmula 284/STF. Ademais, o recorrente, ao se limitar a indicar ofensa ao artigo 49 do CDC, deixou de impugnar o fundamento do acórdão recorrido segundo o qual, nas compras de passagens aéreas feitas pela internet, não há o contexto de vulnerabilidade que se encontra o consumidor em compras feitas fora de estabelecimento comercial, e que lhe garante o direito ao arrependimento posterior previsto no citado dispositivo. A referida fundamentação, por si só, mantém o resultado do julgamento ocorrido na Corte de origem e torna inadmissível o recurso que não a impugnou. Incide à ao caso a Súmula 283/STF. Ante o exposto, não conheço do recurso especial. Publique-se. Intimem-se. Brasília (DF), 19 de abril de 2018. MINISTRO BENEDITO GONÇALVES Relator (STJ - REsp: 1534519 DF 2015/0122906-0, Relator: Ministro BENEDITO GONÇALVES, Data de Publicação: DJ 25/04/2018)

Na decisão do Tribunal de origem, fundamentou-se que, considerando sua finalidade, o direito de arrependimento especificado pelo art. 49, do CDC, não se enquadra na situação presente na compra de passagens aéreas por meio eletrônico. Tal fato se deve às informações e condições do serviço de transporte aéreo estarem presentes na página eletrônica das companhias aéreas, serem públicas e notórias, impossibilitando o ensejamento de qualquer tipo de dúvida no momento da aquisição da passagem, tornando descabido o prazo justificado pelo art. 49 do CDC para refletir sobre a decisão de compra, além de implicar efeitos comerciais e operacionais à fornecedora.

Na petição de Recurso Especial, segundo argumento do Ministro, o recorrente apresentou argumentos genéricos e vagos em razão da suposta ofensa ao art. 49, do CDC, visto que deixou de impugnar o contexto referente a não existência de vulnerabilidade do consumidor nas compras de passagens aéreas por meio eletrônico, apresentadas pelo acórdão recorrido. Desse modo, o Ministro Benedito Gonçalves decidiu pelo não conhecimento do recurso em razão do recorrente não ter apresentado a exata compreensão da controvérsia.

É visível a sustentação dos argumentos em ambos os Recursos Especiais apresentados. O primeiro, indo de acordo com os preceitos do CDC, não fazendo qualquer diferença entre o tipo de serviço que está sendo oferecido. Estando fora do estabelecimento comercial, estaria o consumidor ainda mais vulnerável para decidir a respeito da aquisição de produtos e serviços, independentemente da quantidade de informações prestadas pelo meio adquirido.

Já o segundo explora justamente essa diferenciação do serviço prestado e da plataforma utilizada, argumentando que todas as informações necessárias para o bom convencimento do consumidor estariam presentes na página eletrônica de venda de passagem da companhia aérea, e, por isso, não caberia mais do que vinte e quatro horas como um prazo razoável para desistência da compra, até por conta de um prazo maior poder acarretar em prejuízo para a companhia aérea que não terá tempo hábil para revender a passagem reembolsada.

O §6º, do art. 3º, introduzido pela Lei 14.034/2020, determina a aplicação do prazo de vinte e quatro horas para desistência da compra de passagens aéreas, independentemente de serem compradas diretamente nos estabelecimentos comerciais, ou se adquiridas pela internet, fato que reforça a contradição existente com o que defende o art. 49 do CDC. Até o momento, não há um entendimento pacificado dos Tribunais Superiores a respeito do tema.

Ricardo Dal Pizzol (2019, p. 162) apresenta como alternativa a aplicação do art. 49, do CDC combinado com o art. 740, caput e §2º, do Código Civil, e com o parágrafo único, do art. 11 da Resolução nº 400, da ANAC, sob os limites do art. 187, do Código Civil. Havendo adquirido passagem aérea fora do estabelecimento comercial, inclusive pela internet, o consumidor tem o direito de arrependimento no prazo de sete dias, contado do recebimento do comprovante, desde que o faça com antecedência mínima de sete dias da data de embarque. Dentro desse contexto, o consumidor fará jus ao reembolso integral da passagem aérea.

#### **4.3.4. Cobrança para remarcação de voo cancelado. Violação da Lei 14.034/2020. Dano moral configurado.**

A 3ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina negou provimento ao Recurso de Apelação de nº 5006225-41.2020.8.24.0022, de relatoria do

Desembargador Saul Steil, no qual a recorrente impugnou pela reforma da sentença que condenou-a a restituição dos valores pagos ao consumidor, a título de cobrança para remarcação de passagem cancelada em razão da pandemia de COVID-19, além de ter de indenizar por danos morais. Citação da ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VIAGEM CONTRATADA POR MEIO DE AGÊNCIA DE VIAGENS QUE NECESSITOU SER REMARCADA EM RAZÃO DA PANDEMIA CAUSADA PELO NOVO CORONAVÍRUS. AGÊNCIA QUE PASSOU A COBRAR CUSTO ADICIONAL PELA REMARCAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. ILEGITIMIDADE PASSIVA. TESE RECHAÇADA. AGÊNCIA DE VIAGEM QUE É SOLIDARIAMENTE RESPONSÁVEL POR POSSÍVEIS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR. COBRANÇA DE CUSTO ADICIONAL POR REMARCAÇÃO NA SITUAÇÃO PANDÊMICA. ILEGALIDADE. VIOLAÇÃO AO ART. 3º, §2º, DA LEI 14.034/20. DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE QUE A SITUAÇÃO SE CONFIGURARIA COMO FORTUITO EXTERNO E, PORTANTO, NÃO HAVERIA O DEVER DE INDENIZAR. MATÉRIA DISCUTIDA NOS AUTOS QUE NÃO DIZ RESPEITO À NECESSIDADE DE REMARCAÇÃO DA PASSAGEM EM SI, EM RAZÃO DA PANDEMIA, MAS À COBRANÇA DE CUSTO ILEGAL PARA TAL REALIZAÇÃO. ATO ILEGAL PRATICADO PELA REQUERIDA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO NO QUE DIZ RESPEITO À EXISTÊNCIA DE ABALO ANÍMICO. CONDENAÇÃO MANTIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AOS DITAMES DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DAS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. VALOR FIXADO (R\$ 3.000,00) QUE DEVE SER MANTIDO, POR BEM ATENDER A ESTES CRITÉRIOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação n. 5006225-41.2020.8.24.0022, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Saul Steil, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 22-06-2021).

A parte Autora contratou com a Ré, agência de viagens, um pacote de viagem que, em razão da pandemia, teve a passagem cancelada e remarcada unilateralmente pela agência, para data posterior. Por não ter sido consultada a parte autora solicitou data diversa da remarcada pela Ré que assim o fez, com o adicional de uma taxa. Por entender como indevida a cobrança, a parte Autora ajuizou ação no juízo de primeiro grau, o qual, na forma da Lei 14.034/2020, art. 3º, §2º, acolheu o pedido e obrigou a Ré a remarcação da passagem sem o custo adicional e condenou-a ao pagamento de indenização referente a danos morais.

Descontente, a agência de viagem interpôs recurso de apelação alegando inicialmente sua ilegitimidade passiva, visto que o responsável pelo cancelamento e remarcação da passagem teria sido a companhia aérea. Relativo ao mérito, apresentou argumentos pautados na Lei 14.034/2020, afirmando que no caso de cancelamento ou desistência em razão da pandemia de COVID-19, deve o consumidor arcar com as multas

contratuais, e que o caso de remarcação da passagem em razão da pandemia configura-se como fortuito externo, não devendo haver condenação por danos morais.

Em acórdão, a 3ª Câmara de Direito Civil entendeu como a recorrente sendo parte legítima da ação por conta do contrato do pacote de viagem ter sido firmado diretamente entre ela e a recorrida. Do mesmo modo, foi a recorrente quem solicitou ao consumidor o pagamento do custo adicional para remarcação da passagem. O entendimento foi fundamentado no regramento do CDC, o qual versa que todos os fornecedores, incluindo as empresas intermediadoras, são responsáveis solidariamente por eventual lesão ao consumidor.

Referente ao mérito da cobrança de taxa, o entendimento foi pela remarcação sem qualquer culpa por parte do consumidor, por conta do cancelamento do voo em razão da pandemia de COVID-19, sendo indevido qualquer tipo de acréscimo como sanção contratual, conforme preceitua o §2º, do art. 3º da Lei 14.034/2020.

O pleito pelo afastamento dos danos morais não foi acolhido no acórdão. O fundamento utilizado pela corte não foi o dano causado diante da necessidade de remarcação da viagem em decorrência da pandemia, mas, nas palavras do Desembargador relator Saul Steil: “a clara violação da lei por parte da requerida, a qual passou a cobrar valores do autor para a remarcação da passagem, sendo que a legislação determina em sentido diametralmente contrário”. Desse modo, evidenciou-se a prática da ilicitude e, por conta disso, manteve-se a condenação da recorrente ao pagamento indenizatório por danos morais.

Verifica-se pelo acórdão que o cancelamento de voo, referente ao art. 3º da Lei 14.034/2020, seguido de remarcação da passagem aérea feita de forma unilateral pelo fornecedor, não impede do consumidor solicitar o reembolso, crédito, ou remarcação da passagem sem incidência de ônus, conforme o §2º, art. 3º da mesma lei. Em outro ponto, a indenização por dano moral pautou-se na comprovada ilicitude da agência de viagem e não referente aos dissabores sofridos pelo cancelamento e remarcação da passagem, de modo que não foi referenciado o §6º, do art. 3º da Lei 14.034/2020.

#### **4.3.5. Falha no oferecimento de assistência material em razão do cancelamento de voo. Configuração do dano material. Ausência de prova referente a violação de direitos da personalidade. Afastamento do dano moral**

A Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Amapá, no Recurso Inominado de nº 00335919120208030001 AP, de relatoria do Juiz Luciano Assis, decidiu em acórdão

reformular a sentença de primeiro grau, dando provimento em parte ao pedido da recorrente, consumidor autor da ação em primeira instância, condenando a recorrida ao pagamento dos danos materiais. Ementa que segue:

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ALTERAÇÃO DE VOO DOMÉSTICO DURANTE A PANDEMIA. LEI 14.034/2020 E RESOLUÇÃO ANAC Nº 556/2020. CUMPRIMENTO DO DEVER INFORMACIONAL. NÃO OFERECIMENTO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. FALHA NO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA. 1) Aos casos de cancelamento e alteração de voo durante a pandemia da COVID-19 aplicam-se as regras estabelecidas pela Lei 14.034/2020 e pela Resolução ANAC nº 556/2020, que flexibiliza em caráter excepcional e temporário a aplicação de dispositivos da Resolução nº 400/2016. De acordo com o art. 3º, § 2º, da Lei 14.034/2020, "se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado". O art. 2º da Resolução ANAC nº 556/2020, por sua vez, suspendeu a vigência do art. 12 da Resolução ANAC nº 400/2016, e estabelece que as alterações de voo devem ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 24 horas. 2) No presente caso, um dos documentos apresentados pela parte autora comprova que a alteração do voo foi comunicada dois dias antes do dia previsto para o embarque, o que demonstra que a companhia aérea cumpriu o dever informacional disposto na resolução da ANAC e ofereceu ao consumidor, como alternativa ao reembolso, uma opção de reacomodação em outro voo próprio, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado. 3) Contudo, a reacomodação não exime o transportador do ônus de oferecer assistência material, tais como hospedagem, traslado e alimentação, exceto quando a alteração do voo decorre de fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades (art. 3º, I, Resolução ANAC nº 556/2020), o que não ficou comprovado nos autos. 4) Assim, o não oferecimento de suporte material gera o dever de ressarcir a parte autora dos gastos efetivamente comprovados relativos à hospedagem, transporte e alimentação na cidade de Brasília/DF, durante as 22 horas em que precisou, juntamente com sua família, aguardar para embarque no novo voo oferecido pela transportadora. 5) Quanto aos danos morais, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que a ausência de oferecimento de suporte material pela parte ré gerou dano ou prejuízo imaterial apto a caracterizar violação de direitos da personalidade e ensejar reparação civil. 6) Recurso conhecido e provido em parte. 7) Sentença reformada. (TJ-AP - RI: 00335919120208030001 AP, Relator: JOSÉ LUCIANO DE ASSIS, Data de Julgamento: 08/06/2021, Turma recursal)

O consumidor adquiriu passagens diretamente com a companhia aérea, tendo no voo uma escala de uma hora no aeroporto de Brasília. Contudo, dois dias antes do embarque a companhia aérea comunicou a alteração unilateral do voo, sendo que agora a escala em Brasília teria a duração de vinte e duas horas. Inconformada, pois teve de aguardar por quase um dia para embarcar no próximo voo, sem ter qualquer assistência material por parte da companhia aérea, tendo que arcar com todas as despesas de permanecer mais um dia em outra cidade, se viu no direito de ajuizar ação requerendo indenização pelos danos materiais e morais sofridos.

O juiz de primeiro grau entendeu que a companhia aérea adotou as medidas previstas no §2º do art. 3º, da Lei 14.034/2020, oferecendo ao autor a opção do voo já remarcado. Mesmo tendo que arcar com o custo de sua permanência, o magistrado isentou a companhia aérea de indenizar materialmente o autor, pautado no art. 256 §3º, IV da Lei nº 7.565/86, incluído pelo art. 4º da Lei 14.034/2020, compreendendo como motivo de força maior o fato que levou a alterar a passagem e fazer ele permanecer por mais tempo à espera do próximo voo.

O juiz de primeiro reconheceu que a companhia aérea informou do cancelamento do voo, e reacomodou o autor em outro permitindo-lhe chegar ao destino desejado. No mais, o autor, ao escolher o período da viagem para o mês de julho de 2020, estava ciente dos transtornos que estavam ocorrendo com o serviço aéreo em razão da pandemia. Portanto, por motivo de força maior isentou a é de ser responsabilizada pelo dano moral, julgando improcedente os pedidos formulados pela parte autora.

Desse modo, o consumidor impetrou Recurso Inominado a fim de modificar a sentença de primeiro grau.

Em acórdão, a Turma Recursal verificou que a companhia aérea cumpriu com o dever informacional, relativo ao cancelamento do voo, e ofereceu como alternativa a reacomodação em outro voo. Contudo, a reacomodação não afasta do transportador a obrigação de oferecer assistência material devida, exceto quando a alteração do voo decorre de fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades, conforme art. 3º, I, Resolução nº 556/2020 da ANAC, o que não foi o caso. Desse modo, por não ter prestado o suporte material, a Turma Recursal decidiu como devido o ressarcimento dos gastos efetivamente comprovados pela parte autora, indenizando-a pelos danos materiais.

Relativo aos danos morais, o acórdão proferido verificou que o consumidor não se desobrigou do ônus de provar a efetiva lesão extrapatrimonial pela falta de suporte material, não sendo possível, desse modo, configurar a reparação civil. Por conta disso, o recurso foi provido em parte e a sentença reformada, obrigando a companhia aérea a indenizar o consumidor apenas pelos danos materiais.

No caso em questão, o juiz de primeiro grau afastou a assistência material em razão do caso de força maior, contudo, o §4º, do art. 265 do CBA, também incluído pelo art. 4º da Lei 14.034/2020, prevê que o afastamento da responsabilidade por motivo de caso fortuito ou força maior, não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao

passageiro, além das alternativas de reembolso, remarcação ou reexecução do serviço por outro serviço, de modo que, nesse sentido, a Turma Recursal veio a reformar a sentença.

Por outro lado, o dano moral foi afastado por não ter sido comprovada a efetiva lesão, como previsto pelo art. 251-A do CBA, incluído pelo art. 4º da Lei 14.034/2020. Contudo, deve-se fazer uma ressalva, no REsp 1.584.465 MG, já citado, a Ministra Nancy Andrighi apresenta como elemento probatório do efetivo dano moral, em caso de transporte aéreo, a real duração do atraso e a falta de assistência material devida ao passageiro. Desse modo, pode-se verificar que, o dano material provocado pelo atraso de vinte e duas horas foi afastado na medida em que a companhia aérea informou com antecedência o passageiro do ocorrido e remarcou o voo, porém, a turma recursal não entendeu a comprovada falta de suporte material como sustentação para o dano moral.

#### **4.3.6. Efeitos da pandemia no setor de transporte aéreo como justificativa para redução do valor da indenização referente ao dano moral**

Em análise de dois acórdãos de lides semelhantes, referentes ao arbitramento do valor indenizatório relativo ao dano moral, é possível observar diferentes posicionamentos dos Tribunais em relação aos efeitos da pandemia no setor de transporte aéreo como justificativa para redução do valor da indenização extrapatrimonial. Em ambos os casos, os eventos danosos ocorreram antes de ser reconhecida e declarada o estado de pandemia de COVID-19.

No primeiro caso, a Turma Recursal do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no Recurso Inominado de nº 9006348.05.2019.813.0024, de relatoria do juiz Francisco Ricardo Sales Costa, entendeu como razoável a redução do valor da indenização referente ao dano moral tendo como justificativa a retração econômica imposta pelo combate à pandemia do COVID-19. Citação da ementa:

RECURSO INOMINADO. CANCELAMENTO DE VOO. DESCUMPRIMENTO PARA COM OS DEVERES ANEXOS DA OBRIGAÇÃO PRINCIPAL. MOTIVO DE FORÇA MAIOR QUE NÃO OS EXCLUI. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRESENÇA DO DANO MORAL E DANO MATERIAL. ARBITRAMENTO. REDUÇÃO ATENDENDO OS PRINCÍPIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. TERMO INICIAL DE FLUÊNCIA DOS JUROS DE MORA. APLICAÇÃO DO ART. 407, DO CÓDIGO CIVIL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-MG 90063480520198130024 MG, Relator: FRANCISCO RICARDO SALES COSTA, Turmas Recursais, Data de Publicação: Data da publicação: 15/04/2020)

A parte autora comprou passagens aéreas com a finalidade de ministrar uma palestra em outro Estado, no mês de dezembro de 2018, e teve seu voo atrasado por conta de condições climáticas, podendo embarcar para o trecho final somente no dia seguinte, e tendo como assistência material apenas um voucher no valor de trinta reais oferecido pela companhia aérea.

A sentença de primeiro grau deu procedência ao pedido de dano material e moral, visto a falha na prestação do serviço da companhia aérea, visto que mesmo com o mau tempo, outras companhias aéreas continuaram operando normalmente, como comprovado. Além do mais, se mostrou evidente o dano moral, em razão do atraso de mais de 9 horas que gerou consequências na apresentação a qual o autor iria ministrar, assim como o dano material por não ter fornecido hospedagem diante de um atraso por mais de quatro horas, e o valor de trinta reais ter se mostrado irrisório para a situação. O valor arbitrado na indenização do dano moral foi de R\$7.000,00.

Ao subir para a Turma Recursal, o acórdão, proferido em abril de 2020, período em que o mundo já se encontrava em situação de pandemia, reformou o valor referente ao dano moral proferido na sentença. Como fundamento para valoração do quantum indenizatório foram levantados a participação dos envolvidos, suas posições socioeconômicas, o caráter profilático, sem que constitua fonte de enriquecimento sem causa, considerando, ainda, o forte impacto sofrido pelo setor de transporte aéreo com os efeitos da pandemia de COVID-19. Por consequência, foi reduzido o valor da indenização de R\$7.000,00 para R\$2.000,00, mesmo o fato gerador do dano tendo ocorrido antes de incidir qualquer efeito referente à crise no setor aéreo por conta da pandemia.

Em contrapartida, no segundo caso, também ocorrido antes de declarada a pandemia de COVID-19, o Colégio Recursal do Tribunal de Justiça de São Paulo, no Recurso Inominado de nº 1008315-40.2020.8.26.0344, de relatoria do juiz Luis Cesar Bertoncini, negou provimento ao recurso, mantendo o valor do dano moral, mesmo a companhia aérea tendo justificado como fator de minoração os efeitos da pandemia no setor aéreo. Ementa citada:

Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Manutenção emergencial não programada, que motivou o cancelamento do voo. Atraso superior a vinte e quatro horas no desembarque. Risco da atividade da ré, tratando-se de fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. Dano moral que restou caracterizado. Indenização arbitrada no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Valor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso. Redução da indenização com base na pandemia da covid-19. Descabimento. Sentença de procedência mantida. Recurso

improvido. (TJ-SP - RI: 10083154020208260344 SP  
1008315-40.2020.8.26.0344, Relator: Luís Cesar Bertoncini, Data de  
Julgamento: 31/08/2021, 1ª Turma Cível, Data de Publicação: 31/08/2021)

A parte autora comprou passagem aérea diretamente com a ré para realizar viagem no mês de junho de 2019. Por conta de um problema técnico da aeronave, o passageiro teve de fazer uma escala não programada e, em razão disso, chegou com um dia de atraso ao destino final.

Fato interessante a se destacar nesse caso é que, mesmo se tratando de viagem internacional, foi afastada a aplicação da Convenção Internacional de Montreal por conta da parte autora ter pleiteado apenas os danos morais referente ao atraso do voo, conforme pode-se depreender do entendimento jurisprudencial firmado no Tema de Repercussão Geral 210, do STF, já citado anteriormente.

A sentença proferida entendeu como o defeito e a manutenção na aeronave como fortuito interno, relacionados à atividade da companhia aérea, impossibilitando o afastamento da responsabilidade objetiva. Além disso, a ré não trouxe nenhum documento que comprovasse que o voo que partiu com um dia de atraso era a melhor opção para diminuir os problemas causados à parte autora, em razão de um pouso não programado. Desse modo entendeu como devida a indenização do dano moral, condenando a ré ao pagamento no valor de R\$6.000,00.

A companhia aérea interpôs recurso, no final de março de 2021, a fim de reformar a sentença alegando a manutenção emergencial e não programada, que motivou o cancelamento do voo, como causa que afastaria a responsabilização. Segundo a recorrente, de acordo com o art. 251-A, do CBA, redação inserida pelo art. 4º da Lei 14.034, a recorrida deveria comprovar efetivamente os danos sofridos, o que não ocorreu nos autos. Além disso, por conta do impacto econômico que as companhias aéreas vêm sofrendo por conta da pandemia de COVID-19, o valor da indenização deveria ser minorado, atendendo assim os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Em acórdão proferido, o Colégio Recursal, inicialmente, acatou a hipossuficiência da recorrida quando comparada à companhia aérea, recorrente, invertendo o ônus da prova em favor da primeira, atendendo aos princípios do art. 6º, VIII, do CDC. Relativo ao mérito, o problema na aeronave é de responsabilidade da companhia aérea, entendendo o Colégio Recursal como fortuito interno casos de imprevistos em decorrência de manutenção em prol da segurança dos tripulantes e passageiros, tendo responsabilidade objetiva, e, por conta disso, assumido os riscos decorrentes da atividade.

O dano moral permaneceu caracterizado no acórdão, em razão do comprovado atraso expressivo que gerou cansaço e exaustão. O valor da quantia indenizatória foi ponderado levando em consideração a reparação do dano acometido à parte autora, assim como o desestímulo à prática do ato lesivo pela ré, tendo sido analisada as circunstâncias do caso concreto. Embora tenha entendido como notórios os efeitos da pandemia, principalmente no setor do transporte aéreo, o acórdão afastou a redução da indenização em razão desse argumento, visto que a pandemia veio a ocorrer posteriormente ao fato danoso, não tendo qualquer ligação entre elas.

Verifica-se que, no primeiro caso trazido, a Turma Recursal preocupou-se com o momento atual vivido pela companhia aérea e utilizou os efeitos negativos no setor aéreo por conta da pandemia de COVID-19 também como fundamento para minorar a indenização referente ao dano moral, mesmo o fato tendo ocorrido antes da crise ter se instaurado. Contudo, no segundo caso, a decisão do acórdão afastou a aplicação da Lei 14.034/2020, visto ter concedido a recorrida a inversão do ônus da prova a seu favor, sem ter precisado demonstrar efetivamente o dano ocorrido e sua extensão para ter concedido a seu favor a indenização pelo dano moral, como prevê o art. 251-A, do CBA, inserido pelo art. 4º da Lei 14.034/2020. Além disso, o Colégio Recursal rejeitou o pedido de minoração da indenização do dano moral, o qual teve como fundamento os mesmos apresentados no primeiro caso. Por mais que a empresa possa estar passando por dificuldades em seu momento atual, por conta dos efeitos econômicos no setor aéreo trazidos pela pandemia, a crise do setor ocorreu após o fato lesivo

## 5. CONCLUSÃO

Depois de mais de um ano em meio a pandemia de COVID-19, é notório o impacto sofrido pelas empresas do setor aéreo, visto a quantidade de notícias veiculando o fechamento das fronteiras de diversos países e, junto disso, o cancelamento de diversos voos que já estavam programados. Muitos viajantes, que já estavam com suas passagens compradas, por quererem preservar sua saúde e de seus familiares, também solicitaram a desistência do voo. Todos esses motivos contribuíram para que o setor entrasse em crise e solicitasse algum tipo de apoio dos governantes.

Atualmente, sendo considerado um serviço essencial à sociedade, o transporte aéreo foi socorrido primeiramente pela Medida Provisória nº 925/2020, a qual foi convertida na Lei 14.034/2020, visto ter se prolongado até o presente momento o estado de pandemia e seus efeitos no setor aéreo.

Mesmo tendo apenas treze artigos, a Lei 14.034/2020 apresenta grande importância no ordenamento jurídico por impactar nos direitos do transportador, assim como do consumidor. A referida lei tem por finalidade dispor sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão dos efeitos da pandemia de COVID-19 que afetaram o setor. Para tanto, versa sobre direitos e garantias que possam assegurar a continuidade dos serviços de transporte aéreo, assim como o efetivo reembolso do consumidor que teve suas passagens canceladas ou desistiu de viajar, seja pela devolução do valor em pecúnia, ou em crédito para ser utilizado posteriormente, ou ainda remarcando a passagem para data posterior. O principal objetivo é mitigar os efeitos da crise.

Algumas alterações trazidas pela nova lei vêm se mostrando necessárias para evitar o colapso do setor de transporte aéreo, contudo, produziram efeitos no ordenamento jurídico, com o acréscimo de novos artigos em leis como o CBA, e também no entendimento jurisprudencial, como pode ser observado nos julgados apresentados como estudo de caso.

Diante do estudo da norma, assim como dos julgados analisados, pode-se perceber que a Lei 14.034/2020, teve claro aceno para os interesses das empresas do setor de transporte aéreo sobre os interesses dos passageiros. Vê-se nesse sentido o prazo de doze meses para o reembolso das passagens canceladas, o texto passível de compreensão desfavorável ao passageiro quanto ao pedido de desistência, o qual não menciona, nesse caso, o afastamento das penalidades contratuais pelo motivo de força maior, o prazo de doze meses para o reembolso do valor da passagem, e a obrigatoriedade do passageiro em demonstrar a efetiva ocorrência do prejuízo relacionado ao o dano extrapatrimonial.

Pode-se concluir com o presente estudo que a Lei 14.034/2020 procurou minimizar os prejuízos sofridos pelas transportadoras aéreas incentivando a manutenção do contrato de transporte firmado com o consumidor, proporcionando a extensão do prazo para a devolução dos valores referentes ao reembolso, e abrindo a opção para o consumidor, caso queira ter o valor pago integralmente, sem ônus ou controvérsias por conta de pedido de desistência, de solicitar crédito para ser utilizado em até dezoito meses ou a remarcação da passagem.

Não é de se negar que o legislador também procurou contemplar os interesses do consumidor, visto todos os dispositivos regulamentando o direito ao reembolso no caso de cancelamento das passagens, sem afastar a devida assistência material, mesmo sendo situação de comprovado caso fortuito externo. Contudo, outros regramentos da nova lei podem postergar o acesso ao direito que é devido ao consumidor, como o prazo estendido de doze meses para receber o efetivo reembolso, ou ainda prejudicar direitos já consagrados por outros códigos, como o prazo para desistência da passagem, sem incidência de penalidades, em até vinte e quatro horas, e o consumidor ter de demonstrar o efetivo prejuízo e sua extensão para que seja configurado o dano moral. Tais regras trazidas pela Lei 14.034/2020, como pode ser observado no estudo dos capítulos anteriores divergem das garantias previstas pelo CDC que possibilitam ao consumidor a desistência de produtos comprados fora do estabelecimento no prazo de até sete dias, assim como a inversão do ônus probatório justamente pelo consumidor ser a parte vulnerável e hipossuficiente da relação.

Cabe um estudo futuro mais aprofundado para se verificar se há algum conflito da Lei 14.034/2020 com os princípios e garantias constitucionais, visto a expressa proteção aos direitos do consumidor prevista na Constituição Federal. Mesmo em momentos críticos como os vividos atualmente, por conta dos efeitos da pandemia, com diversos setores sofrendo problemas para se manter em pleno funcionamento, como é o caso do transporte aéreo, o aplicador do direito deve se orientar pelos fundamentos consagrados na constituição federal, que regem todo o ordenamento jurídico, dentre eles a dignidade da pessoa humana. Desse modo, as normas, assim como o entendimento dos magistrados devem ser aplicados a fim de assegurar os interesses sociais e do indivíduo.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Estela. 1 milhão de brasileiros tiveram voos atrasados ou cancelados; veja seus direitos. **CNN Brasil**, São Paulo, jul. de 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/cancelamento-ou-atrasos-em-voos-atingiram-1-milhao-de-brasileiros-este-ano/>> Acesso em: 03 de set. de 2021.

Ampliado prazo para reembolso e remarcação de voos cancelados. **Governo do Brasil**, 2021. Disponível em <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2021/06/ampliado-prazo-para-reembolso-e-remarcacao-de-voos-cancelados>> Acesso em: 28 de ago 2021.

**ANAC**. Anacpédia - Definição de contrato de transporte aéreo. Disponível em: <<https://www2.anac.gov.br/anacpedia/por-esp/tr203.htm>> Acesso em: 03 de set. de 2021

**ANAC**. Processo de obtenção da outorga de concessão. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/transporte-aereo-regular-1>> acesso em: 12 de abr. de 2021

BRASIL. Agência Nacional de Aviação. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: <[https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. Cartilha do Transporte aéreo, maio de 2021. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/cartilha-transporte-aereo-CNJ\\_2021-05-20\\_V10.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/cartilha-transporte-aereo-CNJ_2021-05-20_V10.pdf)> Acesso em: 28 de ago. de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7565compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565compilado.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 14.034, de 05 de agosto de 2020. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/L14034.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14034.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 2.681, de 07 de dezembro de 1912. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2681\\_1912.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2681_1912.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 20.704 de 24 de novembro de 1931. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1930-1949/D20704.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D20704.htm)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. Plano de operações: retomada covid-19. Disponível em  
<[https://www.decea.gov.br/static/uploads/2020/06/2019-painel\\_po\\_retomada\\_covid19.pdf](https://www.decea.gov.br/static/uploads/2020/06/2019-painel_po_retomada_covid19.pdf)>  
Acesso em: 12 de ago de 2021.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 925 de 18 de março de 2020. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm)> Acesso em 29 de jul. de 2021

\_\_\_\_\_. Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000. Disponível em:  
<<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf/view>> Acesso em: 03 de set. de 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Recurso de Inominado nº 9006348.05.2019.813.0024. Cancelamento de voo. Descumprimento para com os deveres anexos da obrigação principal/ Motivo de força maior que não os exclui. Falha na prestação do serviço. Presença do dano moral e dano material. Arbitramento. Redução atendendo os princípios de razoabilidade e de proporcionalidade. Relator: juiz Francisco Ricardo Sales Costa, Turma Recursal, publicado em 15 de abr. de 2020.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Recurso de Apelação nº 5006225-41.2020.8.24.0022. Ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais. Viagem contratada por meio de agência de viagens que necessitou ser remarcada em razão da pandemia causada pelo novo coronavírus. Cobrança adicional por remarcação na situação pandêmica. Ilegalidade. Relator: Desembargador Saul Steil, 3ª Câmara de Direito Civil, julgado em 22 de jun. de 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso de Apelação nº 1005812-96.2020.8.26.0004. Ação de rescisão de contrato de intermediação para aquisição de passagens aéreas canceladas em razão da pandemia de COVID-19. Impossibilidade de retenção da taxa de intermediação ou de cobrança de multa contratual, por se tratar de hipótese de força maior. Relator: Desembargador Pedro Baccarat, 36ª Câmara de Direito, julgado em 26 de fev. de 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso de Inominado nº 1008315-40.2020.8.26.0344. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Manutenção emergencial não programada, que motivou o cancelamento do voo. Atraso superior a vinte e quatro horas. Fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. Dano moral caracterizado. Redução da indenização com base na pandemia da covid-19. Descabimento. Relator: juiz Luis Cesar Bertocini, Colégio Recursal, julgado em 31 de ago. de 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Amapá. Recurso Inominado nº 00335919120208030001. Contrato de transporte aéreo. Alteração de voo doméstico durante a pandemia. Cumprimento do dever informacional. Não oferecimento de assistência material. Falha no serviço. Danos materiais comprovados. Danos morais não configurados. Relator: Juiz Luciano Assis, Turma Recursal, julgado em 08 de jun. de 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Recurso de Apelação nº 0708051-86.2020.8.07.0001. Ação de obrigação de fazer c/c pedido de liminar de urgência c/c indenização por danos materiais e morais. Cancelamento e reembolso do valor das passagens aéreas. Iniciativa do consumidor. Devolução do valor integral das passagens. Impossibilidade. Relator: Desembargador Roberto Freitas, 3ª Turma Cível, julgado em 14 de jul. de 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1531879. Compra de passagem aérea pela internet. Aplicação do art. 49 do CDC. Direito de arrependimento. Relatora: Ministra Assusete Magalhães, Decisão monocrática, julgado em 01 de abr. de 2020.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1534519. Comércio de passagens aéreas pela internet. Desistência do contrato. Iniciativa do consumidor. Aplicação de multa contratual da fornecedora. Direito de arrependimento. Art. 49 do CDC. Inaplicabilidade à espécie contratual. Relator: Ministro Benedito Gonçalves, Decisão monocrática, julgado em 19 de abr. de 2018.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.584.465. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21 de nov. de 2018.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1842066. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. Direito do Consumidor. Extravio de bagagem. Limitação da

responsabilidade civil da transportadora apenas quanto aos danos materiais. Relator: Ministro Moura Ribeiro, julgado em 09 de jun. de 2020.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário com repercussão geral nº 636331. Extravio de bagagem. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. Relator: Ministro Gilmar Mendes, Tribunal Pleno, julgado em 25 de mai. de 2017.

BRASIL, Sylvio Mário. Contrato de transporte aéreo. **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**, Rio de Janeiro, 2000, n. 81. Disponível em:

<<https://sbda.org.br/wp-content/uploads/2018/10/1715.htm>> Acesso em: 14 de abr. de 2021

CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. Observações em torno da responsabilidade civil no transporte aéreo. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 44, p. 43 a 49. Disponível em

<[https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/servicos/revista\\_advogado/paginaveis/44/4/index.html#zom=z](https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/servicos/revista_advogado/paginaveis/44/4/index.html#zom=z)> Acesso em: 12 de jul. de 2021.

CAMPOS JR, Geraldo. Coronavírus: Azul, Latam e Gol suspendem voos por queda na demanda. **A Gazeta**, mar. de 2020. Disponível em:

<<https://www.agazeta.com.br/es/economia/coronavirus-azul-latam-e-gol-suspendem-voos-por-queda-na-demanda-0320>> Acesso em: 03 de set. de 2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. - São Paulo : Atlas, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3: contratos e atos unilaterais**. 14. ed. – São Paulo : Saraiva, 2017.

\_\_\_\_\_. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. Disponível em <<https://docero.com.br/doc/s05810e>> Acesso em: 03 de jul. de 2021.

Indicadores do transporte aéreo permanecem sob impacto da pandemia. **ANAC**, 18 de jun. de 2021. Disponível em:

<<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/indicadores-do-transporte-aereo-permanecem-sob-impacto-da-pandemia>> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. A Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor: Antinomia entre norma do CDC e de leis especiais.

**Revista da Faculdade de Direito UFRGS**, nº 9, novembro – 1993, p. 133-158. Disponível em <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/68819/38919>> Acesso em: 07 de jul. de 2021

MIRANDA, Maria Bernadete; RODRIGUES, Luiz Eduardo Miranda José. Contrato de transporte aéreo: aplicabilidade do código brasileiro de aeronáutica, do código civil e do código de defesa do consumidor. **Revista Virtual Direito Brasil – Volume 3 – nº 1 – 2009**. Disponível em: <<https://irp-cdn.multiscreensite.com/951f8786/files/uploaded/v31art6a.pdf>> Acesso em: 13 de abr. de 2021

Nova lei muda regras de remarcação de passagem na pandemia. **Folha de S. Paulo**, 12 de ago. de 2020. Disponível em:

<<https://www1.folha.uol.com.br/turismo/2020/08/nova-lei-muda-regras-de-remarcacao-de-passagem-na-pandemia.shtml>> Acesso em: 28 de ago. de 2021.

Novel Coronavirus (2019-nCoV) – Situation Report – 1 to 21 January 2020. **WORLD HEALTH ORGANIZATION**. Disponível em:

<[www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=10\\_4](http://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=10_4)> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus. **UNA-SUS**, 2020. Disponível em:

<<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>> Acesso em: 29 de jul. de 2021.

PIZZOL, Ricardo Dal. Comércio eletrônico e direito de arrependimento: aplicabilidade do art. 49 do CDC à compra de passagens aéreas pela internet. **Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, ano 20, nº20, p. 139-164, mai.-jun. de 2019.

Disponível em:

<<https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/49%20-%2009.pdf?d=637026959071091472>> Acesso em: 29 de ago. de 2021.

Principais medidas do setor aéreo após início da pandemia de Covid-19 – Linha do Tempo. **ANAC**, jan. de 2021. Disponível em:

<<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/coronavirus/anac-covid-19-linha-do-tempo>> Acesso em: 03 de set. de 2021

Receita das empresas aéreas brasileiras recua 53% no 1º trimestre do ano. **ANAC**, ago. de 2021 Disponível em:

<<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/receita-das-empresas-aereas-brasileiras-recua-53-no-1o-trimestre-do-ano>> Acesso em: 03 de set. de 2021.

SARMENTO, Eduardo Sócrates Castanheira. **Contrato de transporte aéreo de passageiros**. Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial, n. 77, Rio de Janeiro, ano 1999.

Disponível em: <<https://sbda.org.br/wp-content/uploads/2018/10/1668.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

Veja os principais pontos da MPV de socorro ao setor aéreo. **Senado Notícias**, 2020.

Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/07/15/mp-de-socorro-ao-setor-aereo-alt-era-regras-de-reembolso-e-promove-outras-mudancas>> Acesso em: 23 de ago. de 2021.

VIVA, Rafael Quaresma. O impacto da pandemia no direito do consumidor à luz da lei federal nº 14.034/20 (antiga medida provisória nº 925). **Revista Científica da Faculdade de Direito da Universidade Metropolitana de Santos**. ed. especial, p. 78 - 93, 2021. Disponível em:

<<https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/direito/article/view/1215>> Acesso em: 10 de ago. de 2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. ed. 6, vol. único, Rio de Janeiro: Forense, 2017. Disponível em: <<https://docero.com.br/doc/50n010>> Acesso em: 29 de ago. de 2021.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: contratos em espécie. 13. ed. São Paulo : Atlas, 2013.