



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA - LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

KANANDA VIVIANE DA SILVA SOUSA
KEMILY PEREIRA DE OLIVEIRA
INGRITY BEATRIZ AGUIAR SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS
NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Itaituba-PA
2024

KANANDA VIVIANE DA SILVA SOUSA
KEMILY PEREIRA DE OLIVEIRA
INGRITY BEATRIZ AGUIAR SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS
NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
bacharel em direito.

Orientador: Prof. Esp. Alarico Pereira Marques.

Itaituba-PA

2024

SOUSA, Kananda Viviane da Silva; OLIVEIRA, Kemily Pereira de; SANTOS, Ingrid Beatriz Aguiar.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE COVID-19/
Kananda Viviane Da Silva Sousa; Kemily Pereira De Oliveira; Ingrid Beatriz Aguiar Santos– Itaituba: CGBD, 2024.

47 fls.

Orientador: Alarico Pereira Marques

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Faculdade de Itaituba – FAI, Curso de Bacharelado em Direito, Itaituba, BR – PA, 2024.

1. Lei 14.034/2020. 2. Contrato de transporte aéreo. 3. Responsabilidade civil. 4. Pandemia. 5. Covid-19. 6. Direito do Consumidor. I. MARQUES, Alarico Pereira. II. Faculdade de Itaituba. Itaituba, BR – PA, 2024.

KANANDA VIVIANE DA SILVA SOUSA
KEMILY PEREIRA DE OLIVEIRA
INGRITY BEATRIZ AGUIAR SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS
NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
bacharel em direito.

Orientador: Prof. Esp. Alarico Pereira Marques.

BANCA EXAMINADORA

Presidente/orientador: _____ Nota: _____
Prof. Esp. Alarico Pereira Marques.

Avaliador(a) 1 : _____ Nota: _____

Avaliador(a) 2: _____ Nota: _____

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba-PA, ____ de março de 2024.

Dedicamos este trabalho as nossas famílias, que sempre foram nossa maior fonte de suporte e inspiração, aos nossos amigos verdadeiros por terem nos mostrado novos horizontes, a todos que participaram conosco dessa trajetória de cinco anos, nos dando coragem para nunca desistir, para alçar voos mais altos, em direção à felicidade das nossas realizações pessoais e profissionais, nos embarques e aterrissagens da vida. Todos os passageiros do transporte aéreo brasileiro para que nunca desistam de lutar pelos seus direitos, e em especial dedicamos a Sra. Genilde da Silva Sousa, Sra. Francinete da Rocha Pereira e ao Sr. Jose Fernandes Aguiar Filho.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradecemos a Deus por nos conceder a capacidade de alcançar nossos objetivos e superar os obstáculos ao longo do curso, sem suas bênçãos e livramentos em nossas vidas nada disso seria possível.

Também expressamos nossa gratidão aos familiares e amigos que nos apoiaram com palavras e atitudes, compreendendo nossa ausência. Muito obrigada pelo apoio.

Ao nosso orientador, Prof. Esp. Alarico Pereira Marques, agradecemos por sua contribuição, ensinamentos, paciência e por aceitar conduzir nosso trabalho de conclusão de curso. Sua dedicação e auxílio foram fundamentais e fizeram toda a diferença.

A todas as pessoas que conhecemos ao embarcar nas viagens da vida, as quais cativaram-nos por seus desafios e superações, criando, em nós, a vontade pelo aprendizado das novas experiências, e acabaram contribuindo rumo à realização deste e muitos outros sonhos.

Por fim, agradecemos a todos os professores do curso de Direito da Faculdade de Itaituba pelo ensino de alta qualidade ao longo dos anos, contribuindo significativamente para nossa formação acadêmica.

Muito obrigada!

Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver.”

Amyr Klink (2004, p. 35)

RESUMO

Devido à pandemia de COVID-19 que se espalhou globalmente no início de 2020, vários setores, além da saúde, foram impactados. No Brasil, o setor de transporte aéreo foi fortemente afetado, levando o governo a implementar medidas emergenciais para regular os cancelamentos e remarcações, além de fornecer auxílio às empresas desse setor para manter a continuidade dos serviços. Como resultado, foi promulgada a Lei 14.034 de 5 de agosto de 2020, que estabelece medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em decorrência da pandemia da Covid-19. Essa nova lei introduziu novas regras e modificou dispositivos presentes no ordenamento jurídico brasileiro relacionados à responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo. Este trabalho tem como objetivo analisar as principais alterações referentes à responsabilidade civil no contrato de transporte aéreo de pessoas, tanto no ordenamento jurídico brasileiro quanto na interpretação dos Tribunais, após a entrada em vigor da Lei 14.034/2020. Isso será feito por meio da compreensão do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil nele envolvida, bem como pela análise da nova lei e das mudanças que ela trouxe em relação às normas anteriores e ao entendimento dos Tribunais.

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

ABSTRACT

Due to the COVID-19 pandemic that spread globally in early 2020, several sectors in addition to healthcare were impacted. In Brazil, the air transport sector was severely affected, leading the government to implement emergency measures to regulate cancellations and reschedulings, in addition to providing assistance to companies in this sector to maintain the continuity of services. As a result, Law 14,034 of August 5, 2020 was enacted, which establishes emergency measures for Brazilian civil aviation as a result of the Covid-19 pandemic. This new law introduced new rules and modified provisions present in the Brazilian legal system related to civil liability in air transport contracts. This work aims to analyze the main changes regarding civil liability in the air transport contract of people, both in the Brazilian legal system and in the interpretation of the Courts, after the entry into force of Law 14.034/2020. This will be done through an understanding of the air transport contract and the civil liability involved therein, as well as by analyzing the new law and the changes it brought in relation to previous rules and the understanding of the Courts.

Keywords: Law 14,034/2020. Air transport contract. Civil responsibility. Pandemic. Covid-19. Consumer Law.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO	10
2.1.1 Normas dos contratos de transporte aéreo	10
2.1.2 Princípios e características dos contratos de transporte aéreo	11
2.2 A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE COVID-19.....	13
2.2.1 Responsabilidade Civil	13
2.2.2 Responsabilidade Civil do Consumidor	14
2.2.3 Responsabilidade e Obrigação do Passageiro e Transportador	16
2.3 MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE COVID-19.....	19
2.4 APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO 14.034/2020 NO SETOR AÉREO BRASILEIRO.....	20
2.5 A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: RELAÇÃO DE CONSUMO NO TRANSPORTE DE PESSOAS	22
2.5.1 Práticas Abusivas.....	24
2.5.2 Atrasos e Cancelamentos de Voos	24
2.5.3 Perda e Extravio de Bagagem	27
2.5.4 Overbooking	30
3 METODOLOGIA	32
3.1 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE PESQUISA	32
3.2 COLETA DE ESTUDOS	33
3.3 LÓCUS DA PESQUISA	34
3.4 SUJEITO DA PESQUISA	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	36
4.1 ACHADOS DA PESQUISA.....	36
5 CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS.....	41

1 INTRODUÇÃO

O transporte aéreo é uma modalidade de deslocamento amplamente utilizado pelos usuários, porém, nem sempre a experiência é positiva. Atrasos e cancelamentos de voos, overbooking, perda de bagagem e dificuldades no reembolso e na assistência aos passageiros são problemas recorrentes. Diante disso, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 14.034/20 foram estabelecidos para proteger os direitos dos consumidores no setor aéreo brasileiro. No entanto, há questionamentos sobre a efetividade da aplicação dessas normas. Este estudo de caso se tem como objetivo analisar como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 14.034/20 são aplicados no setor aéreo brasileiro, identificando possíveis lacunas e falhas na proteção dos direitos dos usuários de transporte aéreo.

Além disso, aborda questões norteadoras como: quais as maiores dificuldades dos passageiros durante os atrasos aéreos? Sobre atrasos e alterações aéreas o que fala a resolução 400/2016 da Anac? Qual o valor de indenização e como se pede em casos de voos cancelados? Quando será aplicado o Código de Defesa do Consumidor nos contratos de transporte aéreo?

Buscou-se discurrir sobre o direito do consumidor perdido em relação as companhias aéreas, nos contratos de transporte aéreo, trazendo à tona os motivos para atrasos, alterações e cancelamentos de voos, bem como tratando dos direitos dos consumidores (passageiros), mencionando como base nos específicos a legislações como o Código de Defesa do Consumidor, a lei sobre as medidas emergenciais para aviação civil (14.034/2020) e a resolução 400/2016 da Anac.

A problemática do tema é a falta de efetividade na aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Lei 14.034/20 no setor aéreo brasileiro, resultando em violações dos direitos dos usuários, como cancelamentos e atrasos de voos, overbooking, perda de bagagem e dificuldades no reembolso e na assistência aos passageiros. É preciso utilizar uma metodologia de pesquisa bibliográfica, documental, qualitativa e por fim o estudo de um caso específico para analisar os contratos de transportes aéreos de pessoas, e como se dá os problemas decorrentes da má prestação de serviço das companhias aéreas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Contratos de transporte aéreo de pessoas são acordos legais que estabelecem os direitos e responsabilidades entre a companhia aérea e o passageiro. Incluem informações sobre itinerário, preços, bagagem, cancelamento e responsabilidades. É importante ler cuidadosamente antes de concordar com a compra do bilhete. De acordo com a doutrina clássica de Clóvis Beviláqua, “é o acordo de vontades para o fim de adquirir, resguardar, modifica ou extinguir direito” (BEVILÁQUA, 2009 *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”. Sua autonomia típica, já prevista em legislação específica e pacificada na doutrina brasileira, hoje se encontra positivada em termos mais amplos no art. 730 do Código Civil nos seguintes termos: “no contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para o outro, pessoas ou coisas”.

2.1.1 Normas dos contratos 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. O artigo 21, inciso XII, alínea “c” da Constituição Federal de 1988 dispõe: A competência para operar a navegação aérea é da União, que pode direta ou com a autorização, concessão ou permissão de outras partes relevantes.

O artigo 178, da CRFB/88 dispõe que, o transporte aéreo será regulamentado por lei, o que o transporte aéreo internacional cumprirá assinado pela liga no acordo.

Segundo a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), as empresas atualmente interessadas em obter a concessão para operar o transporte aéreo público regular no Brasil devem passar por um processo de certificação operacional.

As empresas podem solicitar as bagagens somente após a conclusão do processo de certificação das operações e iniciar a prestação de serviços de transporte aéreo de pessoas. A relação jurídica entre o passageiro e a empresa prestadora de serviços de transporte aéreo é constituída por contrato. Conforme ensina Gonçalves (2017, p. 15), contrato é um negócio jurídico que envolve pelo menos duas partes, no caso o passageiro e a empresa de transporte aéreo, sendo o veículo que gera as obrigações de ambas as partes.

Em geral, os contratos de transporte regem-se pelos artigos 730 a 756 do Código Civil. De acordo com o código situado, pode-se inferir que o contrato de transporte ocorre quando alguém se compromete a transportar uma pessoa ou coisa mediante o pagamento de uma taxa. Mais especificamente, ao abrigo do Contrato Nacional de Transporte Aéreo do art. 222, Código Brasileiro Aeronáutico (CBA), o pagamento é feito em contrapartida da obrigação de utilização de aeronave como meio de transporte para transportar passageiros, bagagens, cargas, encomendas ou correio.

Nas palavras de Diniz (2005, p. 483) “[...] *firma-se o contrato de transporte aéreo de pessoas, ou seja, aquele contrato em que o transportador se obriga a remover uma pessoa, e sua bagagem, de um local para outro, mediante remuneração e por obvio por via aérea*”.

2.1.2 Princípios e características dos contratos de transporte aéreo

Estabelecem-se quatro princípios basilares referentes ao contrato de transporte aéreo: a autonomia da vontade, o consensualismo, a força obrigatória, e a boa-fé. Autonomia de vontade, por mais que o contrato de transporte aéreo seja considerado como anexo, as partes têm a liberdade de expressar sua vontade. Diante da proteção e tutela da ordem jurídica.

O consensualismo ocorre quando o passageiro aceita o pagamento pelo valor do serviço e a transportadora concorda em prestar o serviço de transporte. A força obrigatória advém do acordo celebrado por ambas as partes no contrato, no qual,

cumprir os requisitos legais que criem obrigações vinculativas para as partes envolvidas, e o seu incumprimento pode estar sujeito a sanções e à possibilidade de execução dos bens do devedor. Integridade tem a ver com um senso de confiança e lealdade no cumprimento de promessas. Obrigações, não apenas obrigações contratuais, mas também aquelas impostas pela própria norma legal: "O empreiteiro é obrigado na celebração e execução do contrato a manter, o princípio da boa-fé" (artigo 422.º do Código Civil/2002).

Diante desses princípios, o contrato de transporte aéreo assume certas características, sendo classificado por Coelho (2005, p. 76) 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 de os 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.

Essas características estão presentes para as partes envolvidas no contrato de transporte aéreo. Como parte dessa relação, temos uma parte, passageiro, emissor do bilhete ou pessoa agindo em nome de um passageiro ou quem emite o bilhete; por outro lado, o transportador, a pessoa que presta o serviço o transporte aéreo, agindo por meio de seus agentes e intermediários, poderá estar presente os agentes de viagens ou despachantes, na emissão de passagens, cumprem os requisitos legais e regulação do serviço.

2.2 A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS TRANSPORTADORES AÉREOS NO BRASIL E AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE COVID-19

2.2.1 Responsabilidade Civil

A responsabilidade civil começa com a posição de que, uma vez que todos temos o dever legal inerente de não prejudicar terceiros, qualquer pessoa que viole esse dever legal através de um ato lícito ou ilegal tem a obrigação de compensar os danos. A lei, agora temos uma obrigação legal contínua de prevenir os danos causados. Dessa maneira, expressa assim os ensinamentos de Venosa (2012, p.01):

O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deve arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da responsabilidade civil abrange todo conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar.

Um ato jurídico é uma espécie de fato jurídico. Fato jurídico é qualquer acontecimento da vida que a lei considere importante, fato no qual a lei pode ou deve intervir. Pode ser natural, causado por forças naturais como nascimento, morte, tempestades ou vontade.

Se causado pela ação humana, pode ser legal ou ilegal. A legalidade significa seguir a lei e produzir resultados de acordo com o sistema legal. Relativamente aos contratos de transporte aéreo, a professora Maria Helena Diniz define-os como contratos ao abrigo dos quais uma companhia aérea transporta pessoas e bagagens de um local para outro mediante o pagamento de uma taxa, ou seja, o contrato celebrado entre o transportador e o passageiro rege-se pelo direito civil.

Privilégios inerentes aos contratos celebrados em relação às obrigações reciprocidade. Neste caso, uma vez que existe uma obrigação contratual de cobertura de eventuais acidentes aéreos, aplica-se a teoria do risco e a responsabilidade da companhia aérea é geralmente objetiva, mesmo que causada por caso de força maior ou caso imprevisto.

Obrigações das empresas que realizam transporte aéreo de pessoas ou mercadorias os civis são objetivos. Portanto, caso ocorra um acidente aéreo, a empresa é responsável independentemente de ter sido negligente, e fica estabelecida

a obrigação de pagar indenização. Principalmente se a companhia aérea comprovar negligência após indenizar a vítima.

Você tem o direito de buscar indenização da pessoa que lhe causou o dano. A Transportadora só será responsável se provar que os Serviços estão isentos de defeitos ou que os defeitos são inteiramente da responsabilidade do Utilizador ou de terceiros. A transportadora não pode sofrer atrasos devido a circunstâncias imprevistas ou força maior, conforme permitido pela Convenção e pelo sistema CBA (Código Brasileiro Aeronáutico).

2.2.2 Responsabilidade Civil do Consumidor

Para que o Código de Defesa do Consumidor seja aplicado, é essencial que exista uma relação jurídica de consumo, caracterizada como uma relação bilateral entre um consumidor e um fornecedor, envolvendo a utilização de um serviço ou aquisição de um produto.

O CDC ampliou a definição de consumidor, partindo de um conceito estrito para um mais abrangente. O artigo 2º, parágrafo único, caracteriza o consumidor de forma individual e concreta, referindo-se ao consumidor real que adquire o produto ou serviço. Além disso, os artigos 17 e 29 complementam essa definição, sendo mais abstratos. O artigo 29 descreve o consumidor ideal, considerando a potencialidade do consumidor que existe de forma presumida, mesmo que não possa ser determinado (RIZZATTO; NUNES, 2019, p.120).

Por outro lado, o conceito de fornecedor, conforme estabelecido pelo CDC, é amplo, abrangendo qualquer pessoa física ou jurídica que realize atividades de forma habitual no mercado de consumo, como previsto no artigo 3º do CDC. O aspecto da atividade é essencial para determinar se a parte em questão pode ser considerada um fornecedor. Além disso, o serviço é abordado no parágrafo 2, do artigo 3º, sendo definido de forma abrangente como qualquer atividade prestada no mercado de consumo.

Com isso, a responsabilidade civil do consumidor diante dos transportadores aéreos na época da pandemia de Covid-19 pode ser influenciada por diversos fatores, incluindo as políticas e regulamentações implementadas pelas autoridades de aviação civil, as condições contratuais estabelecidas entre as partes e as circunstâncias específicas de cada situação.

Durante a pandemia, muitos voos foram cancelados, reagendados ou alterados devido a restrições de viagem e outras medidas relacionadas à COVID-19. Nesse contexto, é importante considerar os direitos e responsabilidades tanto dos consumidores quanto dos transportadores aéreos.

Os consumidores têm o direito de serem informados sobre quaisquer mudanças nos voos, reembolsos ou opções alternativas disponíveis. Os transportadores aéreos, por sua vez, têm a responsabilidade de cumprir com as regulamentações e políticas vigentes, além de garantir a segurança e o bem-estar dos passageiros.

Caso ocorra algum problema ou desacordo entre o consumidor e o transportador aéreo durante a pandemia, é importante buscar orientação junto aos órgãos reguladores da aviação civil ou buscar assistência jurídica especializada para entender melhor os direitos e responsabilidades envolvidos.

Durante a pandemia de Covid-19, os transportadores aéreos enfrentaram desafios significativos devido a cancelamentos, reagendamentos e restrições de voos. Isso impactou diretamente os consumidores que haviam adquirido passagens aéreas e tiveram seus planos afetados.

No Brasil, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabeleceu diretrizes específicas para lidar com situações decorrentes da pandemia, incluindo regras para cancelamento e reembolso de passagens. Os consumidores têm o direito de serem informados sobre alterações nos voos, opções de reembolso ou remarcação, garantindo assim a transparência e o respeito aos direitos do passageiro.

Os transportadores aéreos também têm a responsabilidade de cumprir com as regulamentações da ANAC, além de garantir a segurança e o conforto dos passageiros. Em casos de descumprimento dessas obrigações, os consumidores podem buscar assistência junto aos órgãos reguladores ou recorrer à assistência jurídica especializada para defender seus direitos.

Vale ressaltar que as situações específicas podem variar, e é importante considerar as circunstâncias individuais ao lidar com questões relacionadas à responsabilidade civil do consumidor diante dos transportadores aéreos durante a pandemia.

2.2.3 Responsabilidade e Obrigação do Passageiro e Transportador

No momento em que passageiro e transportador assinam um contrato, podendo ser realizado de forma expressa ou tácita, ou seja, escrita ou verbal, sendo essa última em casos exclusivos de compras de passagens aéreas, ambos adquirem direitos e deveres. As responsabilidades estão descritas nas leis gerais e específicas e nas regulamentações da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil). Neste sentido, Gonçalves (2014, p. 17) conceitua:

Toda atividade que acarreta prejuízo traz em seu bojo, como fato social, o problema da responsabilidade. Destina-se ela a restaurar o equilíbrio moral e patrimonial provocado pelo autor do dano. Exatamente o interesse em estabelecer a harmonia e o equilíbrio violados pelo dano constitui a fonte geradora da responsabilidade civil. Pode-se afirmar, portanto, que responsabilidade exprime a ideia de restauração de equilíbrio, de contraprestação, de reparação de dano.

O Código Civil é aplicável a todos os contratos de transporte, juntamente com outras legislações e tratados internacionais, desde que não contradigam as disposições do código. O passageiro é obrigado a pagar o preço estipulado em contrato, enquanto o transportador tem o direito de exigir esse pagamento. Caso o transporte tenha sido realizado e o pagamento não tenha sido efetuado, o transportador não pode reter a bagagem e outros pertences do passageiro, cabe à empresa transportadora estabelecer as normas disciplinares de conduta para a viagem, e o passageiro deve agir de acordo com elas. É importante destacar que o transporte aéreo tem algumas particularidades, como sobre o pagamento obrigatório e a impossibilidade de retenção de bagagem como forma de garantia de pagamento.

Os transportadores têm a obrigação de transportar o passageiro e suas bagagens no horário e itinerário previstos, além de responder objetivamente por quaisquer danos que possam ocorrer aos passageiros e suas bagagens, a menos que ocorra motivo de força maior. O passageiro pode rescindir o contrato antes da viagem, desde que comunique ao transportador em tempo hábil e receber o reembolso do valor pago pela passagem. O transportador pode reter 5% do valor a ser restituído ao passageiro, a título de multa compensatória, caso o passageiro desista da viagem. Além disso, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, em seu art. 11 estabelece regras específicas para desistência da passagem aérea.

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.

A ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) esclarece que o passageiro não deve ter qualquer ônus se desistir da passagem aérea em até 24 horas após o recebimento do bilhete de voo, no parágrafo único do artigo mencionado afirma que a compra tenha sido feita com antecedência de sete dias ou mais. O transportador só pode recusar passageiros em condições específicas, como regulamentação, saúde ou segurança. O passageiro tem o direito de exigir o cumprimento do contrato e ser transportado com segurança. Essa é uma questão importante, uma vez que o transporte é uma atividade fundamental em nossa sociedade e o contrato de transporte é a base para a prestação desse serviço.

Em resumo, o contrato de transporte é uma relação jurídica que estabelece obrigações e direitos tanto para o passageiro quanto para o transportador. O seu cumprimento é fundamental para garantir a segurança e efetividade do serviço de transporte.

O termo de responsabilidade remete a uma relação de obrigação que o indivíduo tem em relação a outra pessoa ou coisa, quando alguém comete algo danoso a outrem, gera o dever de reparação por esse prejuízo, ou seja, sua responsabilização pelo fato causado para outra pessoa. Conforme a breve síntese de Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 54) “[...] a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a priori ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências de seu ato, (obrigação de reparar)”.

Diante disso, a responsabilidade civil vem sendo grandemente estruturadas e moldadas no presente ordenamento jurídico brasileiro ao longo dos tempos. Com isso, a responsabilidade civil no transporte aéreo nacional é regida pela Lei nº 7.565/1986, conhecida como Código Brasileiro de Aeronáutica. Esta lei estabelece que a responsabilidade das companhias aéreas em relação aos seus passageiros é objetiva, ou seja, independe de culpa, isso significa que uma empresa aérea é responsável por indenizar os passageiros por danos causados durante o transporte aéreo, independentemente de ter ou não agido com culpa. O limite da responsabilidade é

estabelecido pelo próprio Código Brasileiro de Aeronáutica, que determina um valor máximo de indenização por passageiro e por bagagem.

Além disso, em casos de acidentes aéreos, a responsabilidade civil da companhia aérea pode ser ampliada, com a aplicação de outras normas legais que visam proteger os passageiros (consumidores) e suas famílias. Nesses casos, a empresa aérea pode ser responsabilizada por danos morais e materiais causados aos passageiros, bem como a seus familiares, como ocorre em casos de morte. Logo, torna-se evidente que, a responsabilidade civil no transporte aéreo nacional é uma obrigação legal que as empresas aéreas têm de indenizar, mas em casos de acidentes aéreos, a responsabilidade civil da empresa pode ser ampliada para incluir danos morais e materiais a passageiros que sofrem com alterações e cancelamentos de voos.

No Brasil, ocorreu a inclusão de dois códigos brasileiros do Ar: o Decreto-Lei Nº 483 de 1938 e o Decreto-Lei Nº 32 de 1966, que corroboravam para a criação do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, no qual regula o direito aeronáutico brasileiro, juntamente com Tratados, Convenções e Atos Internacionais que o Brasil seja parte, além da legislação complementar (art. 1º do Código Brasileiro de Aeronáutica).

Com base nessas diretrizes da CBA, algum conhecimento especializado da legislação aeronáutica brasileira abre a oportunidade de aplicar princípios internacionais a questões de aviação nacional, como a responsabilidade corporativa de aeronaves. Em caso de conflito entre a legislação interna brasileira e um tratado internacional, prevalecerá o tratado internacional. Esta posição acadêmica sobre o direito da aviação coloca as normas internacionais à frente das leis nacionais do consumidor em áreas como a responsabilidade civil das companhias aéreas e a assinatura destas disposições, contrariando certas disposições da lei de defesa do consumidor e da Convenção de Varsóvia. No que diz respeito à responsabilidade civil das companhias aéreas pelos danos causados aos passageiros, a responsabilidade civil é objetiva e não subjetiva (FILGUEIRA, 2021).

2.3 MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA PANDEMIA DE COVID-19

Diante das dificuldades enfrentadas pelo setor aéreo e da necessidade crucial de encontrar uma solução para essa demanda, o Governo Federal instituiu a Medida Provisória nº 925 em 18 de março de 2020.

Essa MP era composta por quatro artigos e tinha como objetivo principal auxiliar as empresas de transporte aéreo e as concessionárias de aeroportos impactadas pela crise do setor, além de regulamentar o reembolso e a remarcação de passagens de voos cancelados em decorrência da pandemia de Covid-19. A Medida Provisória estabeleceu que os contratos de transporte aéreo celebrados até 31 de dezembro de 2020 teriam um prazo de 12 meses para o reembolso do valor referente à compra de passagens aéreas, respeitando as regras do serviço contratado, conforme disposto a seguir: “Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente”.

No artigo 2º da MP, foram estabelecidas as contribuições fixas e variáveis nos contratos de concessão de aeroportos firmados pelo Governo Federal. Além disso, foi determinada a isenção de penalidades contratuais para os consumidores que optarem por receber crédito para utilização no prazo de doze meses, a contar da data do contrato (art. 3º, §1º). Por fim, a Medida Provisória estipulou que se aplica aos contratos de transporte aéreo celebrados até 31 de dezembro de 2020 (art. 3º, §2º).

É importante ressaltar que as medidas provisórias têm caráter temporário, possuindo força de lei, e podem ser editadas pelo Presidente da República em situações de relevância e urgência. Quando uma MP é aprovada pelas Casas Legislativas, o assunto é promulgado e convertido em lei ordinária por meio de um Projeto de Lei de Conversão, enviado ao Presidente da República para sanção. Devido à continuidade da pandemia no Brasil, foi necessário converter a Medida Provisória em Lei, uma vez que o prazo de prorrogação da MP já havia expirado. Assim, a Medida Provisória nº 925/2020 foi transformada na Lei nº 14.034 de 5 de agosto de 2020 para garantir seus objetivos.

Com a criação da Lei nº 14.034/2020, houve a ampliação do conteúdo original de quatro para treze artigos, mantendo a estrutura estabelecida pela MP nº 925. No entanto, certas lacunas deixadas pela Medida Provisória foram abordadas e outros

artigos que não estão diretamente relacionados à pandemia de COVID-19 foram incluídos.

2.4 APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO 14.034/2020 NO SETOR AÉREO BRASILEIRO

Foi sancionada a Lei nº 14.034/2020, que trata das medidas emergenciais para a aviação civil em decorrência da pandemia da COVID-19. A legislação foi publicada em 2020 no Diário Oficial da União e já se encontra atualmente em vigor.

A Lei nº 14.034/2020 estabelece um conjunto de medidas emergenciais com o intuito de amenizar os impactos da crise resultante da pandemia da COVID-19 na aviação civil brasileira (art. 1º). Entre as principais disposições legislativas relacionadas ao apoio às companhias aéreas, destaca-se a prorrogação do prazo para o pagamento das contribuições fixas e variáveis previstas em contratos de concessão de aeroportos firmados pelo governo federal, permitindo que sejam quitadas até o final de dezembro de 2020, com a correção monetária calculada com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) (art. 2º). Essa possibilidade não estava contemplada na MP nº 925.

Além disso, o disposto mencionado tem como objetivo analisar como se aplica o disposto acerca do cancelamento e como ocorre o reembolso das passagens aéreas, atentando-se à relação contratual entre consumidor e transportador.

A Lei nº 14.034/2020, no artigo 3º, trata do reembolso de voos cancelados ou remarcados devido à pandemia, sem entrar em detalhes sobre os dispositivos relacionados à regulamentação das tarifas e outros aspectos contratuais dos contratos aeroportuários.

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.

Dessa forma, o artigo estabelece as condições em que o reembolso do bilhete pode ser solicitado e quais bilhetes cancelados estão sujeitos a essas regras. O período previsto para normatizar os cancelamentos ocorridos entre 19 de março de

2020 e dezembro de 2021 foi ampliado em relação ao disposto na MP nº 925, devido aos cancelamentos decorrentes da pandemia no Brasil.

Quanto à regulamentação do reembolso, é especificado no parágrafo inicial do artigo 3º que o passageiro pode desistir do voo com data de início entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 e optar pelo reembolso, conforme os termos e prazos estabelecidos no mencionado parágrafo, sujeitando-se ao pagamento de possíveis penalidades contratuais conforme o artigo 3º, §3º da Lei nº 14.034/2020.

Ademais, os artigos 230 e 231 trata em interrupções superiores a 4 (quatro) horas:

Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

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.

Portanto, a lei prevê duas situações em que o passageiro pode optar por modificar o reembolso para receber um crédito de valor igual ou maior ao da passagem aérea, a ser utilizado em até 18 meses, em nome próprio ou de terceiros, oferecido pela companhia aérea (art. 3º, §1º), devendo ser concedido em até 7 dias a contar da solicitação do passageiro (art. 3º, §4º).

Quando o cancelamento é feito pela companhia aérea, é estipulado que ela deve oferecer ao consumidor, como alternativa ao reembolso, opções de reacomodação em outro voo e remarcação da passagem aérea sem custos adicionais, mantendo as condições aplicáveis ao serviço contratado (artigo 3º, §2º). Além disso, se o consumidor solicitar o cancelamento do voo para interromper o pagamento das parcelas referentes à passagem, sem prejuízo da restituição dos valores já pagos, isso está previsto no artigo 3º, §8º.

Quanto ao meio de pagamento utilizado para adquirir a passagem, seja dinheiro, crédito, pontos ou milhas, não interfere no direito ao reembolso, crédito, reacomodação ou remarcação do voo. Essas questões são negociadas entre o consumidor e a companhia aérea conforme o artigo 3º, §7º.

De acordo com o §6º do artigo 3º da Lei nº 14.034/2020, se o consumidor desistir da passagem aérea com antecedência de pelo menos 7 dias em relação à data de embarque e realizar o cancelamento até 24 horas após receber o comprovante

de compra da passagem, não estará sujeito ao disposto no art. 3º, §3º da mesma lei. Nessas situações, são aplicadas as condições gerais do transporte aéreo determinadas pela autoridade de aviação civil, conforme os artigos 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. [...]

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. Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Entende-se a importância do destaque para o artigo 4º, que altera o artigo 251-A da Lei nº 7.565/86, o Código Brasileiro de Aeronáutica. Essa modificação condiciona a indenização por dano extrapatrimonial resultante de falhas na execução do contrato de transporte à comprovação efetiva do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro, pelo expedidor ou destinatário da carga. Além disso, essa alteração também impacta os artigos 256 e 264 do CBA, abordando casos fortuitos e de força maior.

A Lei nº 14.034/2020 foi criada para amparar as empresas de transporte aéreo e os consumidores diante da situação crítica vivenciada. No entanto, é crucial analisar criticamente essa norma, uma vez que, mesmo considerando que ambas as partes foram afetadas pelo cenário pandêmico, não é possível colocar consumidores e empresas em situação de paridade, dada a hipossuficiência do consumidor.

2.5 A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: RELAÇÃO DE CONSUMO NO TRANSPORTE DE PESSOAS

A finalidade principal do Código de Defesa do Consumidor é regular as relações de consumo. No entanto, ele não fornece uma definição específica dessas relações. O que o Código faz é estabelecer os elementos constitutivos das relações de consumo, ou seja, consumidor, fornecedor e produto ou serviço. Além disso, enfatiza a necessidade de haver uma remuneração, seja direta ou indireta, para que o consumo seja efetivamente caracterizado. É importante ressaltar que esses elementos estão intrinsecamente relacionados e dependentes entre si, uma vez que

"só haverá um consumidor se também houver um fornecedor, bem como um produto ou serviço" (MIRAGEM, 2012, p. 118).

Com isso, partindo dessa premissa, é notório que a melhor aplicação para essa definição da relação de consumo é o CDC (Código de Defesa do Consumidor), pois na relação entre um passageiro e uma companhia aérea, podemos identificar a presença das figuras do consumidor (passageiro), do prestador de serviços (empresa aérea) e do objeto da relação (serviço de transporte a ser realizado).

Sobre esse viés de pensamento Marques (2005, p. 446), enfaticamente e defende:

O contrato de transporte de passageiros é um contrato de prestação de serviços, uma obrigação de resultado. Nesse caso, a caracterização do profissional transportador como fornecedor não é difícil, nem a do usuário do serviço, seja qual for o fim que este pretende com o deslocamento, como consumidor. Em minha opinião, a relação de transporte é de consumo e deverá ser regulada pelo CDC em diálogo com o CC/2002 sempre que estejam presentes consumidor e fornecedor naquela relação.

Diante disso, o passageiro desempenha o papel de consumidor, pois está adquirindo um serviço de transporte aéreo. A empresa aérea, por sua vez, atua como fornecedora desse serviço, assumindo a responsabilidade de fornecer o transporte de acordo com as condições estabelecidas. O objeto da relação é o serviço de transporte em si, que engloba todos os aspectos relacionados à viagem, como a emissão de bilhetes, a prestação de assistência aos passageiros e a realização segura e adequada do voo.

Pode-se concluir, portanto, que quando a relação estabelecida em um contrato de transporte aéreo é, ou pelo menos pode ser considerada, uma relação de consumo, fica evidente a aplicabilidade dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, que definem os conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço, sobre essa situação:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Com esses conceitos em vigor, todas as regulamentações previstas no Código de Defesa do Consumidor podem ser perfeitamente aplicadas ao contrato de transporte aéreo de pessoas. Isso significa que o passageiro, como consumidor, terá direitos e proteções garantidos pela legislação consumerista, e a companhia aérea, como fornecedora, terá obrigações a cumprir de acordo com as normas estabelecidas.

2.5.1 Práticas Abusivas

Com o avanço tecnológico, houve-se também grande e significativo aumento no contrato de transporte aéreo de pessoas, seja ele tácito ou expresso, e com o grande aumento dessa relação de consumo, ocorreu várias práticas abusivas das empresas (fornecedoras e prestadoras de serviços aéreos) para com o passageiro (pessoa física lesada).

O art. 39 do Código de Defesa do Consumidor destaca algumas situações que podem ser consideradas abusivas, no entanto, ressalta-se, este rol não é taxativo e sim exemplificativo. Como lembra Ferraz (2011, p. 93) o fato de certas práticas terem sido previamente identificadas como abusivas pelo legislador não isenta, nem impede, a necessidade de uma análise detalhada em diversos casos concretos que envolvam a existência de práticas abusivas que prejudiquem ou ameacem prejudicar os consumidores.

Embora o Código de Defesa do Consumidor estabeleça algumas práticas consideradas abusivas, é fundamental examinar cada situação específica para determinar se há de fato uma prática abusiva que cause prejuízo ou ameaça aos direitos dos consumidores. Essa análise minuciosa é necessária para garantir que os consumidores sejam protegidos de maneira efetiva e justa em todas as circunstâncias. Com isso, as que mais prejudicam o consumidor são os: cancelamentos e atrasos de voos, extravio e perda de bagagens e “overbooking”.

2.5.2 Atrasos e Cancelamentos de Voos

Os atrasos de voo são uma preocupação frequente tanto para as companhias aéreas quanto para os passageiros. Diversos fatores podem contribuir para esses atrasos, resultando em inconvenientes e frustrações para os viajantes. A identificação das principais razões desses atrasos é fundamental para compreender melhor a

natureza do problema. Entre as razões mais comuns de atrasos de voo estão as condições climáticas adversas, questões técnicas nas aeronaves e congestionamentos no espaço aéreo.

Condições meteorológicas desfavoráveis, como tempestades, neblina intensa ou ventos fortes, podem impedir a decolagem ou o pouso seguro das aeronaves. Esses eventos climáticos imprevisíveis frequentemente levam a atrasos significativos nas operações aéreas. Além disso, problemas técnicos nas aeronaves, como falhas mecânicas ou manutenção não programada, exigem tempo adicional para resolver e podem resultar em atrasos nos voos.

Outro fator que contribui para os atrasos de voo é a congestionamento no espaço aéreo. Com o aumento do tráfego aéreo, especialmente em aeroportos movimentados, as rotas e os horários dos voos podem ser afetados pela falta de capacidade do sistema de controle de tráfego aéreo. A coordenação e a gestão eficientes do fluxo de aeronaves são cruciais para evitar atrasos causados por congestionamentos.

Os atrasos de voo têm impactos significativos nos passageiros. A perda de conexões é uma das consequências mais comuns, especialmente em itinerários complexos ou com pouco tempo entre os voos. Os passageiros podem enfrentar dificuldades em chegar aos seus destinos finais conforme planejado, resultando em alterações de planos, perda de compromissos pessoais ou profissionais e prejuízos financeiros.

Além disso, os atrasos de voo causam uma inconveniência geral para os passageiros. Eles podem resultar em longas esperas nos aeroportos, fadiga e frustração, afetando negativamente a experiência de viagem. Os passageiros dependem da pontualidade dos voos para organizarem seus itinerários e cumprirem seus compromissos, sejam eles de trabalho, turismo ou visitas familiares.

Para lidar com o atraso de voo, pesquisadores têm proposto soluções que envolvem melhorias nos processos operacionais, planejamento de capacidade, otimização de rotas e horários, além do uso de tecnologias avançadas. Modelos de previsão e gerenciamento do atraso de voo têm sido desenvolvidos, utilizando técnicas estatísticas, simulações computacionais e inteligência artificial para antecipar a ocorrência de atrasos e tomar medidas preventivas.

Em casos em que ocorre atrasos de voos superiores a 1 (uma) hora na resolução 400/2016 da ANAC, em seu artigo 20 e seguintes afirma que:

Além disso, a cada 30 minutos, devem sair atualizações sobre a previsão para o embarque.

A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefonemas etc.).

A partir de 2 horas: alimentação (lanche, bebidas etc.).

A partir de 4 horas: acomodação ou hospedagem (caso o passageiro precise passar a noite e não more na cidade de onde parte o voo). Além do transporte de ida e volta ao aeroporto.

O passageiro com necessidades especiais e seus acompanhantes têm o direito à hospedagem. Isso independentemente da exigência de pernoite.

Se o atraso de voo for superior a 4 horas ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque: a empresa aérea deverá oferecer opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou reembolso do bilhete.

Os cancelamentos de voo são uma ocorrência indesejada tanto para as companhias aéreas quanto para os passageiros, resultando em inconveniências e contratempos para todos os envolvidos. Identificar as razões para esses cancelamentos é crucial para compreender a natureza do problema. Entre as causas mais frequentes para a interrupção dos voos estão condições climáticas extremas, questões operacionais e preocupações de segurança.

Condições climáticas extremas, como tempestades severas, nevascas ou nevoeiros densos, podem inviabilizar a realização segura dos voos, levando ao cancelamento das operações. Esses eventos climáticos imprevisíveis exigem precauções adicionais para garantir a segurança dos passageiros e da tripulação.

Além disso, problemas operacionais, como falhas técnicas nas aeronaves, questões logísticas ou falta de pessoal, também podem acarretar no cancelamento dos voos.

A segurança dos passageiros e da aeronave é uma prioridade máxima para as companhias aéreas. Portanto, preocupações de segurança, como ameaças terroristas, problemas de manutenção identificados ou questões relacionadas à infraestrutura aeroportuária, podem resultar na interrupção dos voos. Embora essas medidas sejam tomadas visando à segurança, elas podem causar transtornos e perturbar os planos de viagem dos passageiros.

Outro impacto dos cancelamentos de voo é o possível prejuízo financeiro para os passageiros. Os custos associados a mudanças nos planos, reembolso de passagens, busca por acomodação alternativa e reprogramação de viagens podem

representar uma carga financeira considerável. Além disso, os passageiros podem sofrer perdas financeiras indiretas, como a perda de oportunidades de negócios, compromissos pessoais ou eventos especiais agendados.

Em tese, os cancelamentos de voo podem ocorrer devido a várias razões, como condições climáticas extremas, questões operacionais e preocupações de segurança. Esses cancelamentos têm impactos significativos nos passageiros, incluindo a interrupção dos planos de viagem, a necessidade de encontrar alternativas de acomodação e a possibilidade de enfrentar prejuízos financeiros. Compreender as razões e os impactos dos cancelamentos de voo é essencial para entender a magnitude do problema e buscar soluções adequadas.

2.5.3 Perda e Extravio de Bagagem

O extravio e o desaparecimento de bagagens são eventos indesejáveis que podem acarretar inconvenientes consideráveis para os passageiros, afetando negativamente sua experiência de viagem. É essencial identificar as principais razões por trás desses incidentes para compreender a essência do problema. Entre as causas predominantes do extravio e desaparecimento de bagagens estão equívocos no manuseio, problemas de rastreamento e falhas no sistema.

Falhas durante as operações de carga e descarga podem resultar no extravio ou desaparecimento de bagagens. Isso pode incluir a colocação inapropriada das malas nos compartimentos de carga, a separação inadequada das bagagens durante as conexões e a falta de atenção durante a transferência das malas entre aeronaves. Além disso, dificuldades no rastreamento, como leitura incorreta ou danificada das etiquetas, ou falhas no sistema de rastreamento de bagagens, podem ocasionar complicações na localização e entrega das malas aos passageiros.

O extravio ou desaparecimento de bagagens pode ter consequências emocionais e financeiras para os passageiros. A interrupção dos planos de viagem é uma das implicações imediatas, causando angústia e frustração. A necessidade de adquirir itens essenciais, como vestuário e produtos de higiene pessoal, pode resultar em despesas inesperadas. Ademais, a possível perda de objetos com valor sentimental, como presentes, lembranças ou pertences pessoais importantes, pode gerar sofrimento emocional aos passageiros.

Os passageiros que passam pela experiência de extravio ou desaparecimento de bagagens também podem enfrentar complicações logísticas. A comunicação com as companhias aéreas e o preenchimento de formulários de reclamação podem demandar tempo e esforço. A espera pela localização e devolução das malas pode atrasar compromissos de viagem subsequentes, como reuniões de negócios ou conexões com outros meios de transporte.

Do ponto de vista financeiro, os passageiros podem buscar reembolso por despesas adicionais decorrentes do extravio ou desaparecimento de bagagens, como aquisição de itens essenciais. No entanto, nem sempre é possível obter compensação total pelos objetos com valor sentimental perdidos. Além disso, em casos de extravio permanente, pode ser necessário recorrer a processos de indenização, envolvendo questões jurídicas e burocráticas.

Em síntese, o extravio e o desaparecimento de bagagens podem ocorrer devido a equívocos no manuseio, problemas de rastreamento e falhas no sistema. Esses incidentes acarretam impactos emocionais, logísticos e financeiros para os passageiros, incluindo interrupção de planos de viagem, necessidade de adquirir itens essenciais e possíveis perdas de objetos com valor sentimental. É fundamental que as companhias aéreas adotem medidas efetivas para minimizar o extravio e desaparecimento de bagagens, como o aprimoramento dos processos de manuseio, o uso de tecnologias avançadas de rastreamento e a implementação de sistemas robustos de gerenciamento de bagagens. Além disso, é necessário estabelecer políticas claras de compensação e ressarcimento aos passageiros afetados, garantindo uma abordagem ágil e satisfatória diante dessas situações.

A conscientização dos passageiros sobre seus direitos e responsabilidades também é essencial. Informar os viajantes sobre as medidas preventivas que podem ser adotadas, como a identificação adequada das bagagens e o registro de itens de valor, contribui para uma experiência de viagem mais tranquila. Além disso, é importante promover a transparência e a comunicação efetiva entre as companhias aéreas e os passageiros, fornecendo informações atualizadas sobre o status das bagagens extraviadas e as etapas para sua localização e devolução.

Portanto, o extravio e desaparecimento de bagagens representam desafios significativos para os passageiros. As causas podem variar desde erros no manuseio até problemas de rastreamento e falhas no sistema. Os impactos emocionais e

financeiros podem ser consideráveis, afetando a experiência de viagem e gerando consequências adversas para os passageiros. Portanto, é essencial que as companhias aéreas adotem medidas efetivas para prevenir e lidar com esses incidentes, garantindo a satisfação e a segurança dos passageiros durante todo o processo de transporte aéreo. A falha nessa prestação de serviço é reconhecida pela jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - EXTRAVIO DE BAGAGEM NA CHEGADA À CIDADE DE DESTINO - DANOS MATERIAIS - LIMITAÇÃO PREVISTA NO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA AFASTADA - INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REPARAÇÃO INTEGRAL - CONJUNTO PROBATÓRIO QUE POSSIBILITA PRESUMIR A EXISTÊNCIA DO PREJUÍZO MATERIAL NOTICIADO NA INICIAL - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - FIXAÇÃO DO QUANTUM - MANUTENÇÃO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - PERCENTUAL ADEQUADO. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO

PARCIALMENTE PROVIDO.1 - A reparação de danos provenientes do extravio de bagagem em transporte aéreo subsume-se às regras do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a reparação integral dos prejuízos aos consumidores, ficando, pois, elidida a aplicação dos parâmetros tarifados do Código Brasileiro de Aeronáutica. [...] (TJPR - 10ª C. Cível - AC - 1011623-1 - Foz do Iguaçu - Rel.: Luiz Lopes - Unânime - - J. 27.06.2013) (grifo nosso)

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO - EXTRAVIO DE BAGAGEM - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR - DEVER DE GUARDA E VIGILÂNCIA - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - VÍCIO DO SERVIÇO (ART. 20, CDC)- DANOS MATERIAIS - CONFIGURADOS - DANOS MORAIS - MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO - RECURSOS CONHECIDOS - APELAÇÃO (1) DESPROVIDA - APELAÇÃO (2)

PROVIDA. RELATÓRIO1. (TJPR - 9ª C. Cível - AC - 1000004-9 - Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba - Rel.: Horácio Ribas Teixeira - Unânime - - J. 02.05.2013) (grifo nosso)

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC)- AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EXTRAVIO DE BAGAGEM - TRIBUNAL A QUO QUE ATESTOU A FALHA NO SERVIÇO E ESTIPULOU INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO A AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.

INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. Discussão quanto ao valor da indenização arbitrada a título de reparação por danos morais e falha na prestação do serviço da companhia aérea. Inviabilidade no caso concreto. Tribunal a quo que fixou o quantum indenizatório balizado pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como entendeu presente a referida falha. Impossibilidade de reexame nesta seara, sob pena de afronta ao texto da Súmula n. 7/STJ. 2. Recurso desprovido, aplicando-se multa em desfavor da insurgente. (AgRg no AREsp 60.880/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 19/06/2012, DJe 26/06/2012) (grifo nosso)

Logo, torna-se evidente, que o extravio e a perda de bagagens podem ser agravados pelo simples descaso da empresa aérea para com a situação.

2.5.4 Overbooking

A superlotação de voos, também conhecida como *overbooking*, é uma prática comum na indústria da aviação em que as companhias aéreas vendem mais assentos do que a capacidade real disponível em um voo específico. Essa estratégia tem como objetivo maximizar a taxa de ocupação das aeronaves e assegurar a lucratividade das operações. No entanto, o *overbooking* pode acarretar problemas e insatisfação por parte dos passageiros.

As razões comerciais e econômicas que levam as companhias aéreas a adotarem práticas de superlotação são diversas. Em primeiro lugar, o *overbooking* permite que as companhias aéreas otimizem a receita, uma vez que nem todos os passageiros comparecem para o embarque. Ao vender assentos adicionais, as companhias aéreas procuram minimizar as perdas financeiras decorrentes de lugares vazios em voos com demanda variável.

Além disso, a superlotação de voos permite que as companhias aéreas lidem com o “no-show”, que é a ausência de passageiros que não comparecem ao embarque, seja por motivos pessoais, atrasos ou alterações de planos. Ao vender mais assentos do que a capacidade disponível, as companhias aéreas têm uma margem de segurança para compensar possíveis ausências, garantindo uma alta taxa de ocupação dos voos.

Outro fator que justifica a adoção do *overbooking* é a consideração dos custos fixos envolvidos na operação de voos. As companhias aéreas enfrentam altos custos com combustível, manutenção das aeronaves, equipe de bordo e outros aspectos operacionais. Ao maximizar a ocupação dos voos, elas podem diluir esses custos fixos entre um número maior de passageiros, buscando uma maior eficiência econômica.

No entanto, é importante salientar que a superlotação de voos pode gerar consequências negativas para os passageiros. Quando essa prática é mal gerenciada, pode resultar em situações de excesso de reserva, em que há mais passageiros com bilhetes confirmados do que assentos disponíveis. Isso pode levar a atrasos,

realocações forçadas, transtornos e insatisfação dos passageiros, prejudicando a reputação da companhia aérea.

Em tese, a superlotação de voos é uma estratégia comercial adotada pelas companhias aéreas para maximizar a ocupação dos voos e otimizar a rentabilidade. Essa prática está fundamentada em motivos comerciais e econômicos, como a maximização da receita, a mitigação do “no-show” e a diluição dos custos fixos. No entanto, é necessário um gerenciamento adequado para evitar situações de superlotação que possam prejudicar a experiência dos passageiros.

É importante que os passageiros conheçam seus direitos em casos de *overbooking* e sejam informados sobre as políticas das companhias aéreas em relação a compensações e reacomodação. Além disso, as autoridades reguladoras desempenham um papel importante na proteção dos direitos dos passageiros e na fiscalização das práticas das companhias aéreas.

Em última análise, o *overbooking* é um desafio enfrentado pela indústria da aviação, e é fundamental que as companhias aéreas trabalhem para minimizar os impactos negativos sobre os passageiros, garantindo uma experiência de viagem satisfatória e cumprindo as obrigações legais. Os passageiros também devem estar cientes de seus direitos e tomar as medidas adequadas para protegê-los em casos de *overbooking*.

Além disso, estudos têm sugerido estratégias para mitigar os impactos negativos do *overbooking*. Isso inclui uma melhor previsão da demanda, aprimoramento dos sistemas de gerenciamento de reservas, práticas de reacomodação eficientes e uma comunicação transparente com os passageiros.

No entanto, o *overbooking* continua a ser um desafio para a indústria da aviação, exigindo um equilíbrio entre a maximização da ocupação dos voos e a garantia da satisfação dos passageiros. É essencial que as companhias aéreas sigam regulamentações adequadas, implementem práticas de gerenciamento eficazes e forneçam uma experiência de viagem satisfatória para todos os passageiros.

3 METODOLOGIA

3.1 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Após apresentação dos objetivos pesquisa, e com a elaboração da fundamentação teórica relacionadas aos usuários de transportes aéreos, nesta etapa foram descritos os procedimentos metodológicos fundamentais para a realização do projeto. Tendo como objetivo buscar o resultado para o problema de pesquisa estudado.

O estudo busca meios quanto aos procedimentos técnicos utilizados, em pesquisa bibliográfica e documental. Para Macedo (1994, p. 13), a **pesquisa bibliográfica**: o passo inicial na investigação científica envolve uma revisão abrangente da literatura existente, com o objetivo de evitar redundância no assunto sob exame ou experimentação. Assim, esta metodologia de pesquisa constitui a base para todos os tópicos examinados, bem como abrange a identificação e análise de potenciais variáveis de problemas, ao mesmo tempo em que compara e contrasta uma série de pontos de vista e hipóteses de autores sobre o assunto em questão. Por outro lado, a **pesquisa documental**, em vez de análises especializadas, uma gama mais ampla de fontes é utilizada, incluindo, mas não se limitando a: estatísticas, mídia impressa, periódicos, documentos oficiais, correspondência, filmes, obras de arte, tapeçarias, relatórios corporativos, gravações de programas de televisão, etc. (Appolinário, 2009).

Em relação a abordagem, ou seja, em relação a forma de análise dos dados coletados para se chegar ao objetivo da presente pesquisa, será **qualitativa**, segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa é de natureza interpretativa, o que significa que seus pesquisadores estudam fenômenos em seus ambientes naturais e tentam compreendê-los através do prisma das pessoas que os interpretam. Dessa forma, percebe-se que a pesquisa qualitativa deve ser feita dando ênfase nos processos e nos significados.

Com isso, o tipo de estudo a ser desenvolvido será o de **estudo de caso** de investigação empírica. Essas revisões são consideradas como um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. De acordo com Yin (2001, p. 32), o estudo de caso é uma técnica de investigação empírica que busca analisar um

fenômeno contemporâneo em seu contexto real, sem que haja clara separação entre o objeto de estudo e o ambiente que o envolve. Yin (2001) destaca que esta estratégia é especialmente indicada quando se busca responder questões complexas envolvendo o "como" e o "porquê", especialmente em situações nas quais o pesquisador possui pouco controle sobre os eventos observados.

Dessa maneira, se realizará um estudo de caso, entrevistando o consumidor lesado no seu direito expressamente previsto no Código de Defesa do Consumidor – CDC, uma vez que o mesmo (consumidor) tem toda a frustração com essas companhias aéreas em resolver a violação dos seus direitos, coleta de dados essas que servirá para identificar os principais direitos do consumidor previstos na legislação e avaliar a eficácia das medidas adotadas pelas empresas para proteger esses direitos.

Este estudo foi realizado com como forma de entrevista, com um consumidor no qual sofreu um cancelamento de sua passagem, com isso, acabou perdendo uma diária em um dos hotéis mais caros do qual iria hospedar-se, logo, para este consumidor foi elaborado um roteiro estruturado, no qual busca relevar a problemática dos usuários de transporte aéreo pós o período pandêmico, contendo o objetivo de obter informações relevantes acerca do problema em estudo.

Segundo Martins (2018), a entrevista se torna um método de coleta de dados, no qual possibilita que o pesquisador tenha um relacionamento direto com a pessoa estudado, bem como contém mais eficiência na resposta, uma vez que permite ao pesquisador uma liberdade maior nos questionamentos, dependendo do rumo que se der as respostas do consumidor entrevistado.

3.2 COLETA DE ESTUDOS

Neste estudo, foram empregadas várias fontes de informação, incluindo artigos e recursos bibliográficos, publicados entre 2016 e 2023, com o propósito de atender aos objetivos e questionamentos delineados pela pesquisa. Para coletar essas informações, conduzimos pesquisas eletrônicas em plataformas como Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Âmbito Jurídico, Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial, Planalto e Google Acadêmico. Adicionalmente, utilizamos uma seleção de livros físicos, tais como o "Código Civil Brasileiro" (2002) e o "Código de Defesa do Consumidor", entre outros.

A coleta de artigos ocorreu no período compreendido entre 01 de janeiro de 2016 e 30 de janeiro de 2024, com o intuito de estabelecer uma base teórica sólida para a pesquisa.

3.3 LÓCUS DA PESQUISA

O local escolhido para abranger esse estudo foi a cidade de Itaituba, que é uma cidade localizada no estado do Pará, na região norte do Brasil. Sua história remonta ao período colonial, quando fazia parte da rota de exploração de ouro e diamantes na região amazônica. No século XIX, a cidade se desenvolveu como um importante centro comercial e portuário, facilitando o escoamento da produção agrícola e extrativista da região (ARAUJO, 2022).

Ao longo dos anos, Itaituba passou por transformações significativas, impulsionadas pelo crescimento da indústria madeireira e pela construção da rodovia Transamazônica na década de 1970. Esses eventos contribuíram para o aumento da população e a diversificação econômica da cidade.

Atualmente, Itaituba é reconhecida como um importante polo de mineração, com atividades de extração de ouro e outros minerais. Além disso, o turismo também desempenha um papel relevante na economia local, devido à sua localização privilegiada próxima a belas paisagens naturais, como rios, florestas e cachoeiras, nos dias atuais a cidade conta com um aeroporto no qual consegue realizar voos para outras localidades do Brasil, porém essa realidade nem sempre foi assim, nos últimos anos a pessoa que detinha de uma viagem deveria se dirigir a cidade vizinha (Santarém-PA) por meio de ônibus ou de maneira fluvial, como lanchas ou barcos (ARAUJO, 2022).

Assim, a história de Itaituba-PA reflete a trajetória de uma cidade que se desenvolveu a partir das atividades econômicas da região amazônica, mantendo suas raízes culturais e se adaptando às mudanças ao longo do tempo.

3.4 SUJEITO DA PESQUISA

Fora selecionado um caso que ocorreu em 23 de março de 2023 com o consumidor Hallyson Luiz Cabral, é um dedicado profissional que atua no setor de protesto do cartório do segundo ofício de Itaituba, no estado do Pará. Com 29 anos

de idade, ele está empenhado em aprimorar seus conhecimentos na área jurídica, cursando a faculdade de Direito. Hallyson é uma pessoa solteira, sem filhos, que se dedica intensamente aos estudos e ao seu trabalho.

No ano de 2023, Hallyson passou por uma experiência desafiadora ao lidar com o cancelamento inesperado de um voo com a companhia aérea azul. Apesar dos contratemplos, e danos morais e materiais suportado, ele demonstrou resiliência e capacidade de adaptação diante dessa situação adversa, porém nem todos os consumidores se adapta a uma situação como essa, a experiência que Hallyson teve com a companhia aérea resultou em uma ação judicial, haja vista não ter conseguido resolver de forma administrativa com a empresa, ficando assim no prejuízo perante a situação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa foi inicialmente realizada com um consumidor que sofreu com um atraso superior a 4 (quatro) horas, do qual o mesmo tentou de todas as formas resolver administrativamente e de forma amigável, mas devido a negligência e imprudência da companhia aérea o mesmo somente conseguiu obter ressarcimento dos seus danos mediante poder judiciário. Logo, os dados da presente pesquisa foram avaliados com base no seu caso, o questionário abordou os aspectos gerais do indivíduo.

4.1 ACHADOS DA PESQUISA

Durante a pesquisa muita informação foi identificada a partir das perguntas realizadas, no entanto percebeu-se que o consumidor é a parte mais prejudicada da relação contratual, apesar de existir diversas normas que regulamentem tal situação, não são aplicadas de forma rigorosas.

Nas perguntas a seguir está sendo apresentada as respostas do entrevistado escolhido para a realização dessa pesquisa, com o objetivo de esclarecer dúvidas surgidas sobre o tema.

Quais os meios foram utilizados pela empresa para reduzir o dano sofrido pelo consumidor?

“Não prestaram assistência, fiquei nos assentos do aeroporto, perdendo uma diária no meu destino. SIC”

De acordo com estudo realizado é direito da companhia aérea, segundo resolução 400/2016 da ANAC, artigo 21, I “atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado”, o que se verifica é o desconforto que os consumidores sofrem, uma vez que as normas não são seguidas.

Diante da ausência de assistência, os consumidores são deixados à mercê das circunstâncias, evidenciando uma desconexão entre as regulamentações vigentes e a realidade enfrentada pelos passageiros. Quando as empresas negligenciam a assistência devida aos consumidores, deixando-os em situações adversas, como a espera prolongada em aeroportos devido a atrasos de voos, elas não apenas violam suas obrigações legais, mas também minam a confiança e o respeito dos

consumidores. É crucial que as empresas ajam proativamente para reduzir o dano sofrido pelos consumidores, fornecendo assistência adequada e buscando soluções eficazes para mitigar os impactos negativos de eventuais falhas nos serviços prestados (TARTUCE, 2017).

Quais são as características que o consumidor procura neste serviço das empresas aéreas?

“Compromisso, responsabilidade e uma boa prestação de serviço, pois o meu itinerário foi alterado assim que cheguei em Belém-PÁ. SIC”

Segundo o artigo 12 da Anac/2016 as alterações realizadas no itinerário, devem ser comunicadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas antes do embarque, o que não ocorreu no caso do consumidor entrevista, haja vista que o mesmo somente descobriu no momento que chegou na cidade, ou seja, minutos antes do embarque.

O contrato de transporte aéreo é considerado formalizado no momento em que ambas as partes concordam. Uma vez que o transportador já recebeu o pagamento antecipadamente, o cumprimento do contrato se dá com o desembarque seguro do passageiro ou a entrega da mercadoria. Com isso, é notório a falta de responsabilidade e compromisso que a companhia detém com seus consumidores, diante disso, a breve reflexão 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 é uma relação de obrigação que transportador deve ter em relação ao indivíduo (consumidor).

Como se deu a comunicação com a empresa informando sobre o dano moral sofrido? E para você como as companhias aéreas poderiam melhorar essas comunicações em situações de problemas, como atrasos ou cancelamentos de voos?

“Não teve comunicação, jogaram os passageiros para uma fila para poder aguardar o próximo voo, sem explicar nada e sem responder qualquer dúvida sobre o ocorrido. SIC”

Conforme o artigo 12 da Anac/2016, as alterações no itinerário devem ser comunicadas com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência ao embarque. No caso do consumidor em questão, isso não ocorreu, pois ele só descobriu a mudança no momento em que chegou à cidade, ou seja, minutos antes do embarque. Além disso, é importante destacar o disposto no § 2º do mesmo artigo,

pois afirma que em casos de falha na prestação de serviço o transportador deveria oferecer assistência material, o que não ocorreu com o mesmo.

O consumidor é considerado aquele que possui um estado de vulnerabilidade devido à disparidade de recursos financeiros, técnicos e informacionais em comparação ao fornecedor, no que diz respeito ao produto ou serviço e seus meios de produção ou prestação. No contexto do transporte aéreo, o consumidor é parte vulnerável e hipossuficiente, pois está em desvantagem em relação aos fornecedores, ou seja, às empresas prestadoras desse serviço de transporte, devido à diferença nos recursos financeiros e no domínio das técnicas e informações relacionadas ao serviço de transporte aéreo (TARTUCE, 2017).

5 CONCLUSÃO

A responsabilidade civil dos transportadores aéreos no Brasil é um tema complexo que demanda uma análise cuidadosa das legislações e das práticas em vigor. Ao longo deste trabalho, foi possível compreender a evolução histórica desse campo, desde a ratificação de convenções internacionais até as recentes mudanças introduzidas pela legislação nacional. No entanto, é crucial ressaltar que, apesar dos avanços, ainda existem desafios significativos no que diz respeito à proteção efetiva dos direitos dos passageiros. A análise detalhada das normativas e da jurisprudência revela a necessidade de um equilíbrio entre os interesses das companhias aéreas e a salvaguarda dos direitos dos consumidores.

Com a entrada em vigor da Lei 14.034/2020, alterações importantes ocorreram no ordenamento jurídico brasileiro, impactando diretamente as relações contratuais e a responsabilidade das companhias aéreas, com o intuito de evitar problemas ao contratar essas empresas, como por exemplo: cancelamentos, atrasos, extravios, perdas de bagagens e overbooking, porém tal lei entrou em vigor como uma maneira de beneficiar as empresas nas relações contratuais, assim prejudicando a parte consumidora.

Após a pandemia de Covid-19, o setor aéreo enfrentou esse impacto significativo, levando as empresas a buscar apoio governamental. A Lei 14.034/2020 trouxe as alterações que o fornecedor buscava no ordenamento jurídico brasileiro, diante da crise, as normas vigentes foram adaptadas para atender às necessidades emergenciais, regulamentando essas falhas das companhias aéreas como os cancelamentos e remarcações, para que garantisse a continuidade dos serviços.

Com isso, por meio deste estudo buscou-se discorrer sobre o direito que o consumidor tem em relação as companhias aéreas, nos contratos de transporte aéreo, trazendo à tona os motivos para atrasos, alterações e cancelamentos de voos, bem como tratando dos direitos dos consumidores (passageiros), mencionando como base nos específicos a legislações como o Código de Defesa do Consumidor, a lei sobre as medidas emergenciais para aviação civil (14.034/2020) e a resolução 400/2016 da Anac.

A nova Lei nº 14.034/2020 representa uma resposta legislativa às dificuldades enfrentadas pela aviação civil brasileira em decorrência da pandemia de COVID-19.

Ao examinar as disposições dessa legislação, observa-se que as mudanças introduzidas tendem a favorecer as empresas aéreas em detrimento dos consumidores. A extensão do prazo para reembolso e as opções de crédito ou remarcação de passagens, embora possam beneficiar as companhias aéreas, parecem desconsiderar as salvaguardas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor em favor dos passageiros. Assim, é fundamental analisar minuciosamente o impacto dessas modificações nas relações de consumo e buscar estratégias que garantam a proteção efetiva dos direitos dos passageiros frente a tais mudanças legislativas.

Nota-se que muitas respostas foram esclarecidas no corpo do estudo, mostrando na parte teórica posicionamento de grandes autores que versam sobre a temática, bem como o estudo de caso trazido para a presente monografia, abrangendo a grandes dificuldades que o consumidor brasileiro enfrenta ao contratar os serviços aéreos brasileiros, como overbookings, extravio ou até mesmo a perda de bagagens e cancelamentos e atrasos das passagens.

Este trabalho, pode esclarecer muitos pontos, uma vez que permitiu que a temática do qual foi investigada, evidencia-se a necessidade de uma melhor organização das companhias aéreas brasileiras, pois diante de inúmeras legislações, como a medida provisória nº 925/2020, posteriormente convertida na Lei 14.034/2020, bem como o código de defesa do consumidor, código civil e a resolução da Anac 400/2016, necessita-se de uma melhor fiscalização, para que somente assim possa, tais dispositivos, serem seguidos por tais empresas, não como forma de beneficiar as empresas, mas que garanta uma boa relação entre fornecedor e consumidor.

Logo, torna-se nítido que a pandemia evidenciou a necessidade de flexibilidade e adaptação das normas para lidar com situações imprevisíveis, com isso, reforça-se que não é de uma legislação atualizada e sensível aos desafios contemporâneos que se precisa, mas uma rigorosa fiscalização para que tais leis, já vigentes no atual ordenamento jurídico, sejam aplicadas com a devida atenção, protegendo a parte consumidora, haja vista ser a parte hipossuficiente dessa relação, não beneficiando empresas com grandes poderio econômicos no mercado de trabalho, destacando a necessidade de constante revisão e atualização das leis para garantir eficiência, equidade e segurança nas relações contratuais no setor de aviação civil.

REFERÊNCIAS

ANAC. **Atraso e cancelamento de voo e preterição no embarque: dicas ANAC.** Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefndmkaj/https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/Dicas_ANAC_Atrasos_e_Cancelamentos_web.pdf](https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/Dicas_ANAC_Atrasos_e_Cancelamentos_web.pdf). Acesso em: 23 de maio 2023.

ANAC. **Guia ANAC 2009:** informações ao passageiro do transporte aéreo. 2009. Disponível em: https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf. Acesso em: 23 de maio de 2023.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica:** um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2009.

ARAUJO, Ivan. **A Gênese De Ita - Relatos Históricos Culturais De Itaituba- Pará.** 1. Ed. – Ser Mais, 2022.

BENJAMIM, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, p. 23-37, 2018.

BERTI, Hector. **O diálogo das fontes: a responsabilidade civil no transporte aéreo internacional de passageiros e bagagens após a fixação da tese 210 do STF.** 2019.

CARRÁ, Bruno Leonardo Câmara. **A Pandemia e o contrato de transporte aéreo: breves notas.** 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/amp/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/326706/a-pandemia-e-o-contrato-de-transporte-aereo--breves-notas>. Acesso em 12/01/2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

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

CAMPBELL, Donald T.; STANLEY, Julian C. **Delineamentos experimentais e quase experimentais de pesquisa.** São Paulo: E.P.U./EDUSP, 1979.

CIPRIANO, Letícia Santos et al. **A limitação da responsabilidade civil do transportador aéreo por extravio de bagagens em voos internacionais frente à decisão do Supremo Tribunal Federal no julgamento conjunto dos RE 636.331 e ARE 766.618.** 2018.

DENZIN, N. K; LINCOLN, I.O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil**. 25 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

FREITAS, Henrique Souza de. **Responsabilidade civil no direito aeronáutico**.2003

FILGUEIRA, Hilton Rayol. CINZAS VULCÂNICAS E A APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE AÉREO. **Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas**, v. 1, n. 1, p. 64-81, 2021.

FERRAZ, Sérgio Valladão. Práticas comerciais abusivas e sociedade de consumo. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIV, n. 93, out 2011.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. Volume 3. 10. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2019.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. São Paulo: Saraiva Jur, 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: 4-Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.

HWANG, J. C.; ARAGÃO, M. P. (2017). Análise dos fatores determinantes dos atrasos de voos no Brasil. **Revista Turismo em Análise**, 28(1), 35-49. Acesso em: 22 de maio 2023.

KLINK, Amyr. **Mar sem fim: 360 (graus) ao redor da Antártica**. 2. ed. São Paulo, SP: Companhia das Letras, 2000.

LAKATOS, E. M.; Marconi, M. A. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2019.

LUÍS, Sérgio; MUNIZ, Ivan. A RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR AÉREO: UM BREVE COTEJAMENTO ENTRE O CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA E INOVAÇÕES POSTERIORES À CONSTITUIÇÃO DE 1988. **Diálogos Possíveis**, v. 2, n. 2, 2023.

MONTE, Maria Bernadete de Sousa Carvalho et al. POR DANOS MATERIAIS CAUSADOS EM BAGAGENS DE PASSAGEIROS DE TRANSPORTADOR AÉREO INTERNACIONAL: A RESPONSABILIDADE CIVIL É REGIDA PELA CONVENÇÃO DE MONTREAL OU PELO CÓDIGO DE DIREITO DO CONSUMIDOR?. **Inova Jur**, v. 1, n. 2, 2022.

MACEDO, Neusa Dias de. **Iniciação à pesquisa bibliográfica**: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Loyola, 1994.

MARTINS, Everton. **Entrevista**: Técnica de coleta em pesquisa qualitativa. Blog PPEC, Campinas, v.8, n.1, ago. 2018. ISSN 2526-9429. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/blog/index.php/2018/08/15/entrevista/>>. Acesso em: 08, nov., 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 5. Ed. Rev. Atual. E ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 3. ed. Rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

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://egov.ufsc.br/portal/conteudo/contrato-de-transporte-a%C3%A9reo-aplicabilidade-do-c%C3%B3digo-brasileiro-de-aeron%C3%A1utica-do-novo-c%C3%B3digo>. Acesso em: 22 de maio 2023.

NUNES, Antonio Rizatto. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2021.

OLIVEIRA, Ana Karollyny Costa; ELIAS, Mayra Gonçalves; PIVA, Juliana Carvalho. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS EM CASOS DE ACIDENTES AÉREOS. **Facit Business and Technology Journal**, v. 1, n. 42, 2023.

PINHO, Manoel Veridiano Fukuara Rebello. A responsabilidade civil no transporte aéreo internacional e o decidido no Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ. **Revista do Ministério Público Militar**, v. 49, n. 38, p. 169-198, 2022.

RIBEIRO, Luan de Paula. **Direito aeronáutico**: responsabilidade civil e penal nos acidentes e incidentes aéreos. 2020.

SALIBA, Aziz Tuffi; DE SOUSA, Alexandre Rodrigues. A aplicabilidade da Convenção de Montreal no direito brasileiro. **Revista de Direito Internacional**, 2017.

SOUZA, João Vítor Oliveira de et al. **A responsabilidade do transportador e do fabricante por acidente de consumo na aviação civil**. 2021.

SARMENTO, Eduardo Sócrates Castanheira. Contrato de transporte aéreo de passageiros. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, Rio de Janeiro, ano 1999, n. 77. Disponível em: <https://sbda.org.br/wp-content/uploads/2018/10/1668.htm>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

STJ. 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. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/858553081>. Acesso em: 22 de maio 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. ed. 6, vol. único, Rio de Janeiro: Forense, 2017.

TARGA, Maria Luiza Baillo. **Responsabilidade civil nos contratos de transporte aéreo internacional**: da uniformização à harmonização das legislações aplicáveis. *Revista de Doutrina Jurídica*, v. 110, n. 2, p. 213-233, 2019.

YIN, R. K. (2015). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil – Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo. Editora Atlas. 2012.